



**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
STAROSTWO POWIATOWE W WEJHEROWIE**

*SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW ZA ROK 2019 STANOWIĄCE WYKONANIE
OBOWIĄZKU WYNIKAJĄCEGO Z ZAPISU ART. 43 UST.1 USTAWY Z
DNIA 16 LUTEGO 2007R O OCHRONIE KONKURENCJI I
KONSUMENTÓW (Dz.U. 2019. 369 tj. z dnia 2019.02.26)*

**STAROSTA WEJHEROWSKI NA PODSTAWIE ART. 43. UST. 1
USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007R O OCHRONIE
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW (Dz.U. 2019. 369 tj. z dnia
2019.02.26) OPINIUJE NINIEJSZE SPRAWOZDANIE :**

POZYTYWNE

STAROSTA
[Signature]
dr Gabriela Lisius

Data, podpis i pieczęć Starosty

31.03.2020

NEGATYWNE

Data, podpis i pieczęć Starosty

1. Uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika 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.

2. Zadania i kompetencje.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów, w myśl art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w szczególności 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 właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

3. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

W Starostwie Powiatowym w Wejherowie wykonywane zadania jak i czynności z obsługi biura Rzecznika pełnione są samodzielnie - jednoosobowo.

Rzecznik od maja 2018 roku zatrudniony był na stanowisku w wymiarze pełnego etatu w ramach umowy na zastępstwo za dotychczasowego Powiatowego Rzecznika Konsumentów Panią Annę Dyakowską. W czerwcu 2019r został przeprowadzony konkurs na stanowisko urzędnicze w Starostwie Powiatowym w Wejherowie, w wyniku którego na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów został wybrany Tadeusz Rusiecki.

Porady konsumenckie i wizyty konsumentów odbywały się we wtorki w godz. 9:00-17:00 , 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.

TK

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, tak jak inni pracownicy Starostwa Powiatowego w Wejherowie, finansowany jest z dochodów własnych powiatu. Rzecznik nie posiada w dyspozycji wyodrębnionych środków finansowych. Koszty związane z jego funkcjonowaniem ujęte są w wydatkach rzeczowych Starostwa Powiatowego w Wejherowie. Zasięg działania Rzecznika obejmuje 7 gmin: Wejherowo, Luzino, Szemud, Linia, Łęczyce, Gniewino, Choczewo i 3 miasta : Wejherowo, Reda, Rumia.

4. Realizacja zadań

4.1. Informacje ogólne

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 zm. 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.

4.2. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym problematyka spraw konsumenckich.

Realizacja przedmiotowego zadania odbywa się osobiście, telefonicznie, pisemnie, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej Często zawilność zlecanej sprawy wymagała dokładnej analizy stanu faktycznego i prawnego. 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. Większość z tych porad kończyła się na jednorazowej pomocy i nie była potrzebna dalsza interwencja Rzecznika. W pozostałych sprawach konsumenci zwracali się z prośbą o pomoc. Udzielając pomocy w ramach poradnictwa Rzecznik informował o możliwych drogach dochodzenia roszczeń, w tym wskazanie ewentualnych kosztów postępowania oraz czasu ich realizacji. Informował również o innych instytucjach zajmujących się ochroną konsumentów, w tym instytucjach lub organizacjach zajmującymi się konkretnymi dziedzinami z obszaru ochrony konsumentów takich jak np. Urząd Komunikacji Elektronicznej z delegaturą w Gdyni w sprawach związanych z operatorami telekomunikacyjnymi, Rzecznik Finansowy w sprawach związanych z postępowaniami reklamacyjnymi w instytucjach bankowych czy ubezpieczeniowych, czy też Europejskie Centrum Konsumenckie w przypadku gdy polski konsument dokonał zakupu u zagranicznego przedsiębiorcy a ECK następnie wspierało konsumenta w postępowaniu reklamacyjnym – z sukcesem zakończone postępowanie reklamacyjne konsumentki i przedsiębiorcy z Łotwy.

W ramach udzielanych porad najczęściej pojawiały się porady m.in.:

-) związane z wadliwością sprzedawanych towarów: obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, wyposażenia mieszkania, w tym mebli tapicerowanych, mebli zabudowy kuchennej, stolarki okiennej i drzwi, ponadto samochodów i akcesoria, wadliwie wykonanych umów o dzieło w przypadku remontów nieruchomości czy inny usług , sprzętu komputerowego, w tym głównie notebooków, ruchomości takich jak sprzęt sportowy, biżuteria, wózki dziecięce):

70

Z obserwacji Rzecznika wynika, iż są coraz liczniejsze przypadki nie respektowania przez sprzedawców reklamacji z tytułu rękojmi i celowe, automatyczne wpisywanie i przekierowanie na tryb reklamacji gwarancyjnej – najczęściej producenta. Działanie takie jest wprowadzaniem konsumenta w błąd i nieuczciwą praktyką rynkową w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji oraz przysługujących konsumentom uprawnień i w wystąpieniach do przedsiębiorców Rzecznik to podkreśla i uświadamia drugą stronę sporu konsumenckiego.

-) dotyczące nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, polegające na utrudnianiu konsumentom realizacji ich praw, zwłaszcza odstąpienia od umowy - odmowa przyjęcia towaru pomimo odstąpienia konsumenta od umowy w obowiązującym 14-dniowym terminie lub uznanie towaru za używany, co było niezgodne ze stanem faktycznym- a takie praktyki niektórych przedsiębiorców mają służyć wytworzeniu w świadomości konsumentów przekonania o konieczności zapłaty odpowiedniej kwoty odszkodowania z zagrożeniem podejmowania przez takiego przedsiębiorcę dalszych kroków prawnych.

Wielokrotnie konsumenci przychodzili po porady 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.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielił **545** porad osobiście, pisemnie i telefonicznie.

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

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 podejmował pisemną interwencję w **135** przypadkach.

Przedmiotem najczęstszych interwencji w sprawach konsumentów były trudności związane z realizacją roszczeń reklamacyjnych.

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, niektórych sprawach, w bezpośrednich kontaktach telefonicznych czy mailowych z przedsiębiorcami mediował i wskazywał na nieprawidłowości w procedurze reklamacyjnej czy też wnosił o dodatkowe informacje.

Rzecznik Konsumentów nie kierował spraw do Polubownego Sądu Konsumenckiego, a jedynie wskazywał konsumentom taką możliwość dochodzenia roszczeń, udostępniając na żądanie konsumenta wzór wniosku.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie kierował również wniosków o ukaranie przedsiębiorców za brak odpowiedzi na interwencję, choć w kilku sprawach wysłał ponaglenia z zagrożeniem wystąpienia z wnioskiem o ukaranie grzywną, w jednej sprawie dopiero po trzecim wysłanym monicie przedsiębiorca udzielił odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika.

4.4 Współdziałanie z instytucjami mającymi na celu ochronę konsumentów

Współpraca z Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Inspekcją Handlową czy też rzecznikami konsumentów głównie polegała na wymianie informacji dotyczących naruszeń praw konsumentów oraz informowaniu o działaniach podejmowanych w przypadku tych naruszeń, a także wymianie doświadczeń. Rzecznik na bieżąco otrzymywał pocztą elektroniczną komunikaty UOKiK-u (newsletter) dotyczące jego działalności, porad czy próśb o przekazanie informacji lub dokumentów z postępowań związanych z konkretnymi przedsiębiorcami. Z perspektywy Rzecznika pomysł wdrożenia takiego narzędzia wymiany informacji należy uznać za bardzo pożyteczny i praktyczny. W ramach podnoszenia kwalifikacji Rzecznik korzystał i brał udział w, wybranych przez siebie, dedykowanych dla rzeczników szkoleniach organizowanych przez CEDUR przy KNF, jak również w szkoleniach finansowanych przez UOKiK a organizowanych i prowadzonych przez Stowarzyszenie dla Powiatu czy też Stowarzyszenie Aquilla czy też Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów. W związku ze zmianą przepisów Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik Konsumentów dzięki inicjatywie i wsparciu Starosty Wejherowskiego Pani Gabrieli Lisius, zorganizował wspólnie z delegaturą UOKiK w Gdańsku w dniu 15 listopada 2019r w siedzibie Starostwa spotkanie rzeczników konsumentów z terenu Województwa Pomorskiego, na którym dokonano m.in. wyboru przedstawiciela do Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów.

Fot.



[Handwritten signature]

4.5. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Poza poradnictwem, przekazywaniem indywidualnych i konkretnych informacji – Rzecznik był edukatorem i popularyzatorem zasad rzetelnego i uczciwego rynku.

Wspólnie z Komendą Powiatową Policji w Wejherowie Rzecznik uczestniczył w debacie z Seniorami słuchaczami Uniwersytetu III Wieku w Wejherowie. Rzecznik omawiał tematykę rękojmi i gwarancji, umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy. Szczególną uwagę Seniorów Rzecznik skierował na kwestie umów zawieranych na różnorodnych pokazach, wskazując i omawiając zasady i warunki odstąpienia od tego rodzaju umów. Niestety należy wskazać, iż nadal mimo działań edukacyjnych Seniorzy uczestniczą w różnorodnych pokazach, jednakże pocieszające jest to, iż niedługo po pokazie zgłaszają się do Rzecznika, który przygotowuje pisma dotyczące odstąpienia od umowy i udziela informacji co do dalszego toku postępowania.

W ramach Powiatowego Tygodnia Przedsiębiorczości Rzecznik dla zgromadzonej młodzieży w Powiatowym Zespole Szkół Policealnych w Wejherowie, Powiatowym Zespole Szkół nr 1 w Rumi, Powiatowym Zespole Szkół nr 3 w Wejherowie – łącznie ok. 100 osób mówił o przysługujących konsumentom prawach, o ochronie tych praw i instytucjach zapewniających tę ochronę. Rzecznik w ramach działań podejmowanych w przyszłości będzie popularyzować wiedzę konsumencką, ze szczególnym uwzględnieniem młodzieży, co w ostatecznym efekcie, w ocenie Rzecznika, może przełożyć się na polepszenie standardów ochrony konsumentów.

W bieżącej pracy Rzecznik wielokrotnie korzysta z materiałów (broszur i ulotek) dotyczących praw konsumenckich udostępniając je konsumentom.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie wnosił pozwów na rzecz konsumentów i nie przystępował do toczącego się postępowania.

5. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Bez wątplenia potrzebne jest popularyzowanie wiedzy konsumenckiej, przy udziale materiałów edukacyjnych przesyłanych przez UOKiK. Z perspektywy zarządzających powiatem, mając na uwadze systemowe zasady finansowania samorządu terytorialnego, znalezienie środków w budżecie powiatu na wydatki związane z edukacją konsumencką, nigdy nie będzie sprawą priorytetową.

Na pewno problemem jest brak odbierania przez przedsiębiorców z poczty wysyłanych przez Rzecznika wystąpień w sprawie konsumenckiej, brak dowodu doręczenia takiego wystąpienia blokuje dalsze działania.

6. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów.

Pomimo coraz większej świadomości konsumentów odnośnie przysługujących im praw, konsumenci wciąż oczekują pomocy Rzecznika, ponieważ konfrontacja z przedsiębiorcą stanowi dla nich poważny problem, z którym nie potrafią poradzić sobie samodzielnie. Rozwój edukacji konsumenckiej jest szansą na poprawę świadomości konsumentów i stopniowe dochodzenie do modelu konsumenta znającego swoje prawa.

Szczególną grupą konsumentów są Seniorzy, którzy często padają ofiarą nieuczciwych przedsiębiorców wykorzystujących ufnosć i nienajlepszy stan zdrowia seniora- konsumenta, co uniemożliwia im podejmowanie racjonalnych decyzji. Celem Rzecznika będzie aby

edukacja konsumencka Seniorów była elementem polityki senioralnej prowadzonej w Powiecie Wejherowskim.

Tak jak dotychczas pomocne jest wsparcie Prezesa UOKiK w zakresie organizowania szkoleń dla rzeczników konsumentów lub partycypowanie w kosztach płatnych szkoleń w zakresie wspólnej interpretacji przepisów dotyczących praw konsumentów oraz problemów, które nurtują rzeczników. Różnorodność spraw i stopień skomplikowania powodują, że Rzecznik jest zobowiązany do ciągłego podnoszenia poziomu swojej wiedzy samodzielnie.

W ocenie Rzecznika dobrym rozwiązaniem byłoby przyjęcie dolnego limitu kwotowego poniżej którego Rzecznik nie podejmuje wystąpień do przedsiębiorcy. Dla konsumenta jego sprawa jest najważniejsza, czasem czuje się też dotknięty zachowaniem czy postawą przedsiębiorcy, traktując sprawę ambicjonalnie mimo, iż wartość sporu jest obiektywnie niska.

W ustawie z dnia 30 maja 2014r o prawach konsumenta Ustawodawca przewidział możliwość wyłączenia spod regulacji ustawy umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nie przekraczającej pięćdziesięciu złotych. W sytuacji gdy konsument wystąpi do Rzecznika z wnioskiem o interwencję w sprawie z obiektywnie niską wartością, a nastąpi brak działania Rzecznika, istnieje potencjalne ryzyko złożenia przez konsumenta skargi do Starosty na zaniechanie Rzecznika. Należy podkreślić, iż wynagrodzenie za czas pracy Rzecznika dla tego typu sprawy oraz wydatki związane z przesyłkami poleconymi w ramach korespondencji z przedsiębiorcą i/lub konsumentem obciążają budżet powiatu. Istnienie w przepisie prawa podstawy do odmowy podjęcia działań przez Rzecznika racjonalizowałoby postawy roszczeniowe konsumentów, a Rzecznikom na pewno polepszyłoby komfort wykonywania zadań. Mając na uwadze ochronę systemową i fakt, iż ustawodawca w ustawie o prawach konsumenta przyjął już pewne rozwiązania wyżej opisane, nowelizacja przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez dodanie stosownego artykułu w Dziale V Rozdział 2 mogłaby tę kwestię uregulować.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
R. Kuceli
ul. Wolności 10, 85-001 Wejherowo

Tabele stanowią załączniki do niniejszego Sprawozdania.