

## OCHRONA KONSUMENTÓW

### informacja Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2021.

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.

Od 1 stycznia 1999 roku Polska ma trójstopniowy podział administracyjny, w tym 380 powiatów, które stanowią jednostki II stopnia (województwa to jednostki I stopnia, natomiast gminy III stopnia). Powiat może składać się z kilku bądź kilkunastu sąsiadujących ze sobą gmin i nazywany jest wówczas potocznie "powiatem ziemskim", bądź też składać się z jednego miasta (gminy miejskiej) na prawach powiatu, czyli gminy wykonującej zadania powiatu znanych również potocznie jako "powiaty grodzkie". Biorąc pod uwagę liczbę ludności największym powiatem jest miasto stołeczne na prawach powiatu Warszawa, natomiast porównując pod względem zajmowanej powierzchni największy jest powiat białostocki. Najmniejsze powiaty pod kątem populacji i obszaru to z kolei powiat sejneński oraz Świętochłowice będące miastem na prawach powiatu (wg. danych GUS). Powiat Wejherowski pod względem liczby mieszkańców jest 5 największym powiatem ziemskim w Polsce.

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.

Porady konsumenckie i wizyty konsumentów odbywają 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.

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.

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. 645 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. Z uwagi na obostrzenia w zakresie poruszania się po budynku Urzędu Starostwa przez wszystkich petentów na stronie urzędowej Starostwa zamieszczone zostały informacje o zasadach funkcjonowania Urzędu wraz ze wskazaniem adresu mailowego, na który konsumenci mogli składać do rzecznika zapytania o poradę oraz wnioski o interwencję. Nadto wizyty osobiste odbywały się po wcześniejszym umówieniu godziny i w reżimie sanitarnym.

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 zajęcie 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 maksymalny 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 do rzecznika wpłynęło 215 wniosków o interwencję. Rzecznik podjął pisemną interwencję w 151 przypadkach. W rzeczywistości pomocą rzecznika została objęta większa liczba konsumentów. Spowodowane to była reakcją konsumentów na emisję reportażu telewizyjnego stacji TVN w programie „Uwaga” dotyczący firmy cateringowej z powiatu wejherowskiego:

ANNA GRIGORJEW GLOBAL TRADE ul. Obwodowa nr 111, 84-240 Reda, (  
NIP 5871155228 )

oraz jak się później okazało w ramach czynności ustalających firmy powiązanej:

CATERING BROKER Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Obwodowej 50/6 , 84-240 Reda (   
KRS 0000850304 )

Konsumenci zgłaszali nieprawidłowości w realizacji usług przez przedsiębiorcę ANNE GRIGORJEW GLOBAL TRADE działającą za pośrednictwem serwisów:

*Białe Widelec.pl, Fitboxy.pl, Optimalbox.pl ,*

a w przypadku przedsiębiorcy CATERING BROKER Sp. z o.o. działającego za pośrednictwem *3posilki.pl*

Z uwagi na fakt, iż siedziby przedsiębiorców zlokalizowane zostały w granicach terytorialnych Powiatu Wejherowskiego wielu konsumentów, którzy mieli miejsca zamieszkania poza powiatem, kontaktowało się bezpośrednio z rzecznikiem z prośbą o pomoc. Po analizie sprawy i stwierdzeniu jej szerokiego spektrum oddziaływania na wielu konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wejherowie nie przekazywał zgodnie z właściwością miejscową otrzymanych z różnych miejscowości

z Polski wniosków konsumenckich lecz objął pomocą i ochroną konsumencką dodatkowych konsumentów nie będących mieszkańcami Powiatu Wejherowskiego. W rzeczywistości zatem można przyjąć, iż de facto pisemnych interwencji do przedsiębiorców w sprawie konsumentów zostało skierowanych 180 wystąpień.

W zakresie przedsiębiorców ANNA GRIGORJEW GLOBAL TRADE i CATERING BROKER Sp. z o.o. Powiatowy Rzecznik Konsumentów, mając na względzie interes konsumentów, zwrócił się zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli wobec obu przedsiębiorców zgodnie z kompetencjami posiadanymi przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku. Powiatowy Rzecznik Konsumentów powiadomił również Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku o działaniach w/w przedsiębiorców w kontekście zbadania i oceny czy w przedmiotowej sprawie możemy mieć do czynienia z praktykami rynkowymi naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów, współpracując ściśle w dalszym procedowaniu sprawy przez organy Prokuratury Krajowej i Prokuratury Rejonowej w Gdyni. Każdy konsument, który złożył wniosek o pomoc i interwencję wobec ww. przedsiębiorców otrzymał informację Powiatowego Rzecznika Konsumentów jakie działania zostały podjęte w sprawie wraz ze wskazaniem ścieżki dalszego postępowania w ramach postępowania prowadzonego przez Prokuraturę Rejonową.

W związku z tym, iż po 01.01.2021r zaczęły obowiązywać zmienione przepisy w prawie konsumenckim oraz Kodeksie cywilnym polegające na tym, iż osoba fizyczna prowadzącą działalność gospodarczą będzie w określonych sytuacjach traktowana jak konsument i w związku z tym objęta zostaje ochroną przewidzianą dla konsumenta mimo, że jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej. Dotyczyło to również wspólników spółek cywilnych. Na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów i po przeprowadzonej dyskusji w tym temacie Starosta Wejherowski Pani dr. Gabriela Lisius mając na uwadze istotność zmian dla przedsiębiorców Powiatu Wejherowskiego wyraziła zgodę na podjęcie akcji informacyjnej w prasie lokalnej.

W związku z powyższym Starosta Wejherowski mając na uwadze art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r o samorządzie powiatowym (Dz.U.2020.920 t.j. z dnia 2020.05.25) oraz art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2021.275 t.j. z dnia 2021.02.11) zamieścił w miesiącach sierpień i wrzesień w bezpłatnych dla mieszkańców dwutygodnikach „Puls Wejherowa” i „gwe24.pl - Portal i Gazeta” odpowiednie komunikaty informujące o zakresie zmian przepisów prawa.