

Ochrona Konsumentów

Informacja Powiatowego
Rzecznika Konsumentów za
rok 2022.

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.

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 jednym z największych powiatów ziemskich w Polsce.

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 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. 789 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 do rzecznika wpłynęło 217 wniosków o interwencję. Rzecznik podjął pisemną interwencję w 155 przypadkach.

Od początku zatrudnienia w Starostwie Powiatowym w Wejherowie obecnego rzecznika tj. maj 2018r do końca grudnia 2022r 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 **145 793 złote (sto czterdzieści pięć tysięcy siedemset dziewięćdziesiąt trzy).**

W roku 2022 zakończyła się przebudowa i remont budynku Starostwa. Biuro Rzecznika zostało przeniesione z I na III (dobudowane) piętro. Starosta Wejherowski Pani dr. Gabriela Lisius przychyliła się do prośby Rzecznika aby zapewniona była należyta dostępność konsumentów do biura Rzecznika, które zostało zlokalizowane naprzeciwko wyjścia z windy, co zapewnia szybki i prosty dostęp konsumentów w dotarciu do Rzecznika.

Rzecznik w okresie sprawozdawczym podjął próbę działań edukacyjno - informacyjnych biorąc udział w Dożynkach Powiatowo- Gminnych w Luzinie w dniu 28.08.2022 r. Na stoisku Starostwa Powiatowego udostępnione zostały materiały informacyjno-edukacyjne, w tym w języku ukraińskim oraz można było skorzystać z porad konsumenckich.