

Zatwierdzam:

.....

Starosta Powiatu Pruszkowskiego

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie w 2021 roku

Pruszków, marzec 2022 r.

Sporządziła: dr Marzena Bonikowska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (t. j. *Dz.U. z 2021 r. Poz. 275*), na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

SPIS TREŚCI

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	4
1. Struktura biura rzecznika, stan kadrowy - ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe	5
II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.....	7
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	8
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	18
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	19
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	24
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	25
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	26
7. Podejmowanie działań wynikających z:	27
a) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
b) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,	
c) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),	
d) art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 k.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).	
III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	29
1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	29
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	32

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PRUSZKOWIE

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 roku (Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.)*, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. z 2022 r. Poz. 528 ze zm.) w art. 4 ust. 1 pkt 18 stanowi natomiast, że ochrona praw konsumenta należy do zadań publicznych powiatu. Zadania te realizuje zgodnie z art. 39 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r.*

o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 275) powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Podstawowym celem działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów. Na mocy art. 42 ust. 1 ww. *ustawy* do zadań rzecznika należy przede wszystkim:

1. zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
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 Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Prócz tego rzecznik ma prawo do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W sytuacjach związanych z wszczynaniem i prowadzeniem postępowań cywilnych rzecznik powinien przede wszystkim służyć doradztwem, wskazując konsumentom sposoby wytoczenia powództwa lub prowadzenia postępowania. Jeśli spór wymaga zastępstwa procesowego konsumenta przez fachowego pełnomocnika, rzecznik powinien informować o możliwości skorzystania z pomocy profesjonalnego pełnomocnika procesowego oraz warunkach niezbędnych do ustanowienia przez sąd pełnomocnika procesowego z urzędu. Bezpośrednie i aktywne zaangażowanie rzecznika w proces cywilny powinno być traktowane jako wyjątek uzasadniony szczególnymi okolicznościami, w tym m.in.: nietypowym charakterem sprawy, szczególnymi względami społecznymi lub wyjątkową sytuacją konsumenta. Wytoczenie powództwa na rzecz konsumenta lub wstąpienie rzecznika do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów jest jego suwerenną decyzją. Brak jest podstaw prawnych do żądania przez konsumenta wytoczenia powództwa lub wstąpienia do postępowania przez rzecznika, wymuszania na rzeczniku podjęcia inicjatywy procesowej oraz domagania się uzasadnienia odmowy rzecznika w tym zakresie.

Warto podkreślić, że rzecznik posiada jedynie kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie posiada, wbrew oczekiwaniom wielu konsumentów, kompetencji kontrolnych, nadzorczych, śledczych ani władczych.

1. Struktura biura rzecznika, stan kadrowy - ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe

W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Pruszkowie rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Pruszkowskiego, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 275).

Struktura biura rzecznika oraz stan kadrowy przedstawia się następująco:

1. Województwo	Mazowieckie
2. Powiat	Pruszkowski
3. Liczba mieszkańców powiatu	166 436 – źródło: „GUS, tabl. II. Ludność, ruch naturalny oraz migracje ludności według powiatów w pierwszym półroczu 2020 r., 30 czerwca 2020”
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Marzena Bonikowska
5. Wykształcenie	- stopień naukowy doktora w dyscyplinie nauk prawnych, - wyższe prawnicze, - wyższe historyczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
Nie dotyczy tych Rzeczników, którzy odpowiedzieli „TAK” na pyt. 6	Nie dotyczy
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie dotyczy
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów.	
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.).	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika.	1
12. Budżet biura. Koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu (koszt szacunkowy).	185 901,29 zł

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów osobiście, mailowo i telefonicznie. Porady i informacje udzielane są konsumentom 5 dni w tygodniu. W przypadku podejmowania interwencji, konsument składa stosowny wniosek, który jest dostępny w siedzibie Starostwa Powiatowego w Pruszkowie oraz w formie elektronicznej, na stronie:

<https://bip.powiat.pruszkow.pl/dokument,iddok,461,idmp,269,r,o>

<http://www.powiat.pruszkow.pl/powiatowy-rzecznik-konsumentow>.

Na prośbę konsumenta rzecznik przesyła formularz wniosku na wskazany adres mailowy.

Wystąpienia do przedsiębiorców są przygotowywane bezzwłocznie, zazwyczaj, jeśli wniosek nie posiada braków formalnych, w terminie do 2 tygodni. W przypadku braku odpowiedzi przedsiębiorcy pisma są monitowane; do firmy zostaje przesłane ponaglenie. W sytuacji uporczywego uchylania się od odpowiedzi, rzecznik próbuje kontaktować się telefonicznie z przedsiębiorcą, w celu polubownego załatwienia sprawy i wyjaśnienia przyczyn nieodbierania korespondencji lub/i nieudzielania odpowiedzi, mimo skutecznego doręczenia korespondencji. W wielu przypadkach, przedsiębiorcy dzięki funkcji „Smart Call” nie odbierają bądź blokują połączenia wykonywane z telefonu służbowego BPRzK. Bywa, że telefon zostaje odebrany przez przedstawiciela firmy, dopiero po realizacji połączenia z innego telefonu stacjonarnego użytkowanego w Starostwie Powiatowym.

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie mieści w budynku Starostwa Powiatowego w Pruszkowie przy ul. Drzymały 30. Biuro czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Starostwa t. j.:

- w poniedziałki od godz. 8.00 do godz. 18.00,
- od wtorku do czwartku od godz. 8.00 do godz. 16.00,
- w piątek od godz. 8.00 do godz. 14.00.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie udziela informacji oraz porad prawnych, w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, osobiście wraz z pracownikiem biura – Panią **Agnieszką Szipiera** – wykształcenie wyższe – kierunek administracja, pod numerem tel.: (22) 738-14-50. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie udziela także porad pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem:

rzecznik.konsumentow@powiat.pruszkow.pl.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

W okresie sprawozdawczym nastąpiła zmiana organizacji pracy w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów poprzez zmianę personalną na stanowisku pomocniczym. W związku z zakończeniem pracy przez Panią Martę Gerwatowską (we wrześniu 2021 r.), praktycznie od sierpnia 2020 r. do 2 listopada 2020 r. sprawy konsumenckie były realizowane wyłącznie przez rzecznika. Z dniem 2 listopada 2021 r. do pracy w BPRzK, ze względu na dużą ilość realizowanych spraw, została oddelegowana (z innego biura) Pani **Agnieszka Szipiera**.

W roku 2021 do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie wpłynęło **3108** spraw, z czego **2855** dotyczyło porad i informacji, **226** - „Wniosków konsumenta”, a **27** - powództw oraz pism sądowych na rzecz konsumentów.

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

Podstawową formą działalności realizowaną przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie w 2021 roku, podobnie jak w 2020 r., było zapewnienie mieszkańcom powiatu pruszkowskiego bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów, podjęcie niezbędnych działań mających na celu pomoc konsumentom w wyjaśnieniu spraw oraz doprowadzenie do ich pozytywnego załatwienia. W zakres tych działań wchodziła także mediacja telefoniczna, interwencje pisemne i telefoniczne oraz pisemne wystąpienia do przedsiębiorców. Rzecznik kontaktował się z przedsiębiorcami, na prośby i wnioski konsumentów celem: ochrony ich interesów

oraz polubownego rozwiązania spornych kwestii. Rzecznik po zapoznaniu się ze sprawami przekazywał konsumentom informacje dotyczące obowiązujących regulacji prawnych i praktycznych możliwości zastosowania konkretnych przepisów, podejmował rozmowy z firmami, pośredniczył w sporach z przedsiębiorcami, opracowywał i udostępniał konsumentom wzory pism (reklamacyjnych, odwołań,

oświadczeń w sprawie odstąpienia od umowy, sprzeciwów, pozwów, uchylenia się od oświadczenia woli), sprawdzał (na prośby konsumentów), pisma w sprawach konsumenckich, nadsyłane drogą mailową lub składane osobiście. Głównym celem działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów było wzmocnienie słabszej strony w stosunkach z przedsiębiorcą oraz zapewnienie pomocy w skutecznym dochodzeniu roszczeń konsumenckich.

Zainteresowanie mieszkańców powiatu pruszkowskiego możliwością skorzystania z porad i informacji prawnych z zakresu ochrony konsumentów w roku 2021 było znacznie większe niż w 2020 r. W 2021 r. zanotowano poważny wzrost porad prawnych, informacji i wniosków o pomoc prawną wniesionych do rzecznika. Mimo pewnego ograniczenia dostępności bezpośrednich wizyt w Starostwie Powiatowym w Pruszkowie, ze względów sanitarnych, coraz więcej osób decydowało się na osobiste spotkanie z rzecznikiem zarówno w sprawach konsumenckich, jak i w przypadkach sporów z osobami fizycznymi lub urzędami. W 2021 r. konsumentom udzielono ogółem **2646** porad prawnych i informacji z zakresu ochrony praw konsumentów (**1965** w 2020 r., wzrost o 681).

Konsumenci w 2021 r. zgłaszali się do rzecznika także z prośbami o porady nie związane z prawem konsumenckim, były to m.in. problemy związane z rejestracją samochodów, brakiem możliwości uzyskania „numerku” podczas internetowej rejestracji do kolejki w urzędzie, Administracją Spółdzielni, Wspólnoty Mieszkaniowej, Zarządem Wspólnoty Mieszkaniowej, zbyt drogim paliwem, różnicami cen w tej samej sieci sklepów, skargami: na komunikację miejską w Pruszkowie, nieodbieraniem telefonów przez pracowników urzędów. Mieszkańcy powiatu pruszkowskiego zgłaszali się również do rzecznika z prośbą o porady związane z nieopłaconym w terminie ubezpieczeniem obowiązkowym odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych i wysokimi opłatami w TBS. Konsumenci w 2021 r. składali zażalenia na przetwarzanie danych osobowych przez instytucje państwowe oraz skargi z tytułu długiego oczekiwania na transport miejski albo przyjazdy/odjazdy autobusów o innych godzinach niż wyznaczone. Do biura trafiały prośby o przyspieszenie realizacji zadań przez PCPR i Powiatowy Urząd Pracy oraz Wydziały/Biura Starostwa Powiatowego. W sprawach niekonsumenckich rzecznik udzielał porad lub informował o organach/instytucjach, które są właściwe do rozpatrzenia skarg zgłaszanych przez Konsumentów w konkretnych przypadkach (**209** porad). Problemy dotyczące reklamacji niekonsumenckich w 2021 r. zgłaszane były m.in. przez drobnych przedsiębiorców. Przedstawiciele firm niedowierzali, że rzecznik nie zajmuje się sprawami dotyczącymi sporów pomiędzy przedsiębiorcami. Właściciele firm zazwyczaj zadawali pytania dotyczące tego, kto (jeśli nie rzecznik), pomaga w rozwiązywaniu tego typu sporów, bowiem byli przekonani, że skoro ich prawa zostały naruszone

to dodzwonili się do właściwej instytucji, gdzie uzyskają bezpłatną pomoc prawną. Informacja o braku instytucji „rzecznika przedsiębiorców” i możliwości konsultacji z zawodowym pełnomocnikiem nie zadawała biznesmenów. Do rzecznika zgłaszali się także członkowie wspólnot, którzy chcieli zaskarżać uchwały oraz lokatorzy spółdzielni mieszkaniowych, niezadowoleni z wysokich rachunków. Celem uzyskania porady zgłaszały się także osoby fizyczne, które dokonały transakcji/zakupu od innych osób fizycznych, a także pełnomocnicy konsumentów lub drobnych przedsiębiorców. Domagano się podjęcia interwencji, wyegzekwowania podpisania umowy, wydania dokumentów (faktur) lub przedmiotu, zwrotu należności, wykonania usługi bądź nakłonienia sprzedawcy do określonego działania. Podobnie jak w poprzednim roku, także w 2021 r. do rzecznika kierowali pisma adwokaci i radcy prawni, którzy nie wiedzieli jakie są zadania i możliwości ustawowe PRzK. Pełnomocnicy domagali się w 2021 r., w imieniu swoich mocodawców konkretnych działań ze strony rzecznika, w tym m.in. wyegzekwowania od przedsiębiorców określonego zachowania, wydania pozwolenia, decyzji, przedstawienia ekspertyzy. Tymczasem, w sytuacji reprezentowania konsumenta przez zawodowego pełnomocnika, w sporze z przedsiębiorcą, występowanie rzecznika w tożsamej sprawie do firmy z prośbą o wyjaśnienia nie znajduje uzasadnienia i zazwyczaj nie przyczynia się do rozwiązania sporu. W praktyce, w tego typu sprawach, w których konsumenci byli wcześniej reprezentowani przez profesjonalnych pełnomocników, udział rzecznika nie odnosił oczekiwanego rezultatu i nie miał racji bytu.

Podobnie jak w poprzednim roku, sprawy zgłaszane przez konsumentów były różnorodne pod względem rodzaju reklamowanych towarów i usług. Konsumenci wielokrotnie skarżyli się na stosowanie nieuczciwych postanowień umownych oraz nieuczciwych praktyk rynkowych. Znacznie wzrosła liczba porad udzielanych w związku ze sprzedażą (**1334**, wzrost o 272). Najwięcej spraw w 2021 r. dotyczyło umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (**295**, spadek w porównaniu z 2020 r. o 137), odzieży i obuwia (**216**, spadek w porównaniu z 2020 r. o 3), mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (**166**, spadek w porównaniu z 2020 r. o 44). Znacznie zwiększyła się ilość porad udzielanych z zakresu kupna samochodów, części samochodowych oraz innych środków transportu (**128**, wzrost o 61 w porównaniu z 2020 r.). Nasiliła się także liczba problemów dotyczących z reklamacji produktów związanych z opieką zdrowotną i odstąpień od umów (**121**, wzrost o 67 w porównaniu z 2020 r.). Zdecydowanie więcej porad dotyczyło artykułów rekreacyjnych i zabawek (**119**, wzrost o 94 w porównaniu z rokiem poprzednim). Także sprawy dotyczące artykułów żywnościowych zgłaszane były dużo częściej niż w roku poprzednim (**99**, wzrost o 92 w porównaniu z 2020 r.).

W porównaniu z rokiem 2020, zaskakująco wzrosła liczba reklamacji dotyczących kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących (**78**, wzrost o 71 w porównaniu z 2020 r.). Częściej też skarżono się na inne, niesklasyfikowane problemy (**112**, wzrost 71 w stosunku do 2020 r.). Problemy dotyczyły np. konkursów prowadzonych przez przedsiębiorców, promocji oraz różnego rodzaju bonusów. Konsumenci zgłaszali celowe wprowadzanie w błąd oraz niedotrzymywanie warunków konkursowych i promocyjnych. Skarżono się także na złą jakość produktów, niezdrowy, a nawet „trujący” skład artykułów spożywczych, zbyt wysoką cenę, odmienne ceny w tej samej sieci sklepów, a także oznaczanie produktów cenami promocyjnymi (na półkach), które nie zostały wprowadzone do systemu kasowego.

W 2021 r. towary reklamowane były przede wszystkim z powodu niskiej jakości, po krótkim okresie użytkowania m.in. w przypadku sprzętu elektronicznego, AGD, obuwia, odzieży oraz mebli. Zdarzały się jednak przypadki zgłaszania wad towaru tuż przed upływem okresu przewidzianego na zgłoszenie reklamacji z tytułu rękojmi. Konsumenci informowali o wadach butów po przeszło 23 miesiącach intensywnego użytkowania, domagając się zwrotu pieniędzy za towar zniszczony intensywnym, codziennym użytkowaniem. Do BPRzK trafiały skargi na wadliwe wanny, zlewy, kuchenki, pralki, jednakże w praktyce uszkodzenia zostały spowodowane czyszczeniem sprzętu zbyt mocnymi, nieodpowiednimi środkami chemicznymi, złym użytkowaniem, bądź niezabezpieczeniem towaru przed zamoknięciem/zalaniem (np. silikonem, impregnatem).

W 2021 r. istotny problem stanowiły reklamacje usług (**1312**, wzrost o 409). Najwięcej skarg związanych było z turystyką i rekreacją (**167**, spadek o 23), sektorem energetycznym i wodnym (**125**, wzrost o 67). Rzecznik zauważył ogromne niezadowolenie konsumentów w podeszłym wieku, którzy zdecydowali się na założenie instalacji fotowoltaicznej. Mimo tego, że konsumenci mieli świadomość faktu, że teoretycznie koszty związane z montażem instalacji mogą zwrócić się dopiero po kilkunastu latach, podjęli decyzje o wyłożeniu, nierzadko całych swoich oszczędności, na udogodnienia mało opłacalne i niezrozumiałe technicznie. Rozczarowanie konsumentów pojawiało się zazwyczaj po otrzymaniu pierwszego rachunku lub/i po dyskusjach z rodziną, która uświadamiała kilkudziesięciolatkom, że mogą nie doczekać chwili, w której kosztowna inwestycja się zwróci. Do rzecznika spływały informacje, że firmy, które wcześniej prowadziły sprzedaż na tzw. pokazach, przebranżawiają się i podejmują działalność związaną z zakładaniem instalacji fotowoltaicznych i zachęcaniem do tego typu inwestycji seniorów.

W 2021 r. do rzecznika wpłynęło także dużo więcej skarg na usługi transportowe (było ich **106**, wzrost o 80). Zdecydowanie więcej spraw związanych było z reklamacjami dotyczącymi bieżącej

konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw i pielęgnacji (**97**, wzrost o 81). Rzecznik zauważył, że wielu konsumentów zamkniętych podczas pandemii w domach, zdecydowało się na przeprowadzenie drobnych remontów, ulepszeń, napraw; niestety w konsekwencji wiązało się to z dużą ilością skarg i reklamacji na usługi fachowców. Wiele reklamacji w 2021 r. dotyczyło usług edukacyjnych (**92**, wzrost o 33). Konsumenci zapisywali się zazwyczaj na internetowe kursy językowe, z których po namyśle chcieli z różnych względów zrezygnować, jednakże przedsiębiorcy stwarzali problemy w zakresie wypowiedzenia umowy, próbując jednostronnie wykazywać, że powody podawane przez konsumentów nie są podstawą do zakończenia kontraktów. Zwiększyła się również liczba spraw związanych z opieką i opieką zdrowotną (**91**, wzrost o 24). Wielu konsumentów narzekało na usługi dotyczące dodatkowych, odpłatnych usług zdrowotnych oraz utrudnienia związane z dostępem do gwarantowanych wizyt, badań i zabiegów. Część z konsumentów narzekała na nieudane próby odstąpienia od umów o usługi związane z opieką zdrowotną. W 2021 r. nastąpił także wzrost skarg na usługi pocztowe i kurierskie (**79**, wzrost o 37). Wielu konsumentów reklamowało usługi kurierskie nie tylko z uwagi na doręczanie uszkodzonych przesyłek, ale także z uwagi na „porzucanie” zamówionych towarów pod drzwiami, pod nieobecność mieszkańców. Konsumenci w 2021 r. wchodzili w spór z przedsiębiorcami bowiem kurierzy mimo ich nieobecności zostawiali przesyłki (zamiast u sąsiada lub w pomieszczeniu ochrony), pod lokalem/drzwiami budynku wielorodzinnego. W konsekwencji wiele przesyłek nie dotarło do adresatów, trafiło pod inny adres lub prawdopodobnie zostało przywłaszczonych przez nieuczciwych przechodniów/sąsiadów. Brak konieczności kwitowania doręczonych przesyłek (z uwagi na pandemię), znacznie pogorszył jakość tego typu usług. Reklamacje dotyczące zagubionych paczek były utrudnione, bo o ile uszkodzenie przesyłki można udokumentować np. materiałem zdjęciowym, to w praktyce trudno udowodnić, że paczka, nie dotarła do odbiorcy. W takich sytuacjach kurierzy zazwyczaj twierdzili, że doręczyli przesyłki prawidłowo, natomiast konsumenci musieli udowodnić, że zamówienie nigdy do nich nie dotarło. Bywało, że paczki były w środku puste, co oznaczało, że ktoś podczas procesu doręczania, opróżnił zawartość koperty/paczki i do konsumenta trafiło jedynie opakowanie. Procedury reklamacyjne okazują się skomplikowane i niezwykle czasochłonne dla konsumentów. W związku z tym nie każdy z poszkodowanych mieszkańców powiatu pruszkowskiego decydował się prowadzić proces reklamacyjny „do skutku”, np. z uwagi na niską wartość paczki, czy też brak wiary w skuteczne i pozytywne zakończenie sporu. W 2021 r. wielu konsumentów zgłaszało także uwagi na usługi pocztowe, w tym niedoręczanie przesyłek, pozostawianie „awiza”, mimo obecności domowników w mieszkaniu lub wrzucanie przesyłek do innych skrzynek na listy.

W 2021 r. duża liczba spraw związana była z usługami finansowymi (**60**, wzrost o 13) oraz ubezpieczeniowymi (**52**, spadek o 10). Konsumenci skarżyli się na czasochłonny proces likwidacji szkód, zbyt niskie odszkodowania lub nieuzasadnione odmowy wypłaty odszkodowań. Sytuacje takie w większości związane były ze szkodami zgłoszonymi po gradobiciu, obfitych opadach deszczu czy innym definiowaniem pojęć w ubezpieczeniach na wypadek ciężkich chorób. Ubezpieczyciel odmawiał wypłaty odszkodowania przy niektórych typach zawału serca, udarze mózgu. Przedsiębiorcy wyjaśniali, że nie kwestionują wystąpienia choroby, wskazując, że dany rodzaj schorzenia nie został ujęty w OWU. Konsumenci częściej niż w poprzednim roku zgłaszali swoje niezadowolenie z konserwacji i naprawy pojazdów i innych środków transportu (**37**, wzrost 15). Zdarzało się, że skutery oraz pojazdy dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej kupowane były na odległość, a umowy zawierano przez telefon. W przypadku pojazdów przystosowanych dla osób niepełnosprawnych, procedura odstąpienia od umowy, nie było prosta, bowiem przedsiębiorcy powoływali się wyłączenia prawa. Jeden z konsumentów postanowił odstąpić od umowy, po uzyskaniu promesy otrzymania tego samego rodzaju pojazdu przy pomocy PCPR. Z uwagi na fakt, że towar był dostosowany przez przedsiębiorcę do potrzeb danego schorzenia, odzyskanie pieniędzy okazało się skomplikowane i czasochłonne. Konsument przy pomocy rzecznika skutecznie odstąpił od umowy, a przedsiębiorca dokonał zwrotu środków finansowych. Kolejny mieszkaniec po wyczerpaniu procesu reklamacyjnego, wsparciu rzecznika i uwzględnieniu roszczenia przez przedsiębiorcę, ostatecznie zmienił zdanie i odmówił zwrotu towaru, mimo wcześniejszych ustaleń i wysłania przez firmę transportu, w celu odebrania rzeczy (z Krakowa do Pruszkowa).

Zauważano, że niezdecydowani lub nieświadomi swoich praw konsumenci, którzy zgłaszali w 2021 r. reklamacje produktów do sprzedawcy, zazwyczaj byli odsyłani do producenta, gwaranta, dostawcy lub dystrybutora. Część sprzedawców była i jest przekonana, na co dowodem są odpowiedzi na wystąpienia rzecznika, że to nie oni ponoszą odpowiedzialność za wady produktów, bowiem tylko sprzedają towar i nie mają wpływu na jakość, wytrzymałość oraz żywotność rzeczy. Do rzecznika wpływały skargi potwierdzające, że sprzedawcy narzucali sposób reklamacji i mimo wyraźnej deklaracji konsumentów, w formularzach reklamacyjnych wskazywali, że reklamacje zostały złożone z tytułu gwarancji, a nie jak deklarowali reklamujący – z tytułu rękojmi. Częstym problemem konsumentów były naprawy serwisowe w ramach gwarancji, za które domagano się dodatkowej opłaty. Do BPRzK docierały sygnały, że dokonywano odpłatnych napraw mimo braku zgody konsumentów. Część konsumentów zgłaszała problemy z serwisowym usuwaniem wad, które nie wpływały na poprawę działania sprzętu,

np. – głośne działanie rowerka stacjonarnego, lodówki, nieprawidłowe funkcjonowanie telefonu lub komputera. W 2021 r. konsumenci narzekali na nieprawidłowe obliczanie terminów do: odstąpienia od umowy i odesłania produktów; nieprzestrzeganie terminów ustawowych jakie obowiązują przedsiębiorcę do ustosunkowania się do żądania; brak odpowiedzi na reklamacje oraz próby oszustw i mataczenia przez sprzedających. Do rzecznika zgłaszali się konsumenci, dokonujący zakupów w znanych sieciach sklepów. Informowano o wadach sprzętu AGD, artykułów rekreacyjnych, artykułów do utrzymania i pielęgnacji domu. Mieszkańcy powiatu, po złożeniu reklamacji, która została uznana, byli informowani o możliwości odebrania nowego lub naprawionego sprzętu, który w praktyce: nie był zreperowany, nie nadawał się użytku z powodu wady fizycznej lub nie należał do konsumenta.

W sytuacjach spornych mieszkańcom powiatu trudno było wytłumaczyć, że podjęcie interwencji przez rzecznika nie jest równoznaczne z uznaniem roszczeń konsumenta za słuszne. Także informowanie o zakończeniu postępowania, w razie odrzucenia przez przedsiębiorcę argumentów przedstawionych przez rzecznika i możliwości dalszego dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, jest odbierane przez niektórych z konsumentów jako aprobata do złożenia pozwu i równoznaczne z wytoczeniem powództwa przez rzecznika, bądź co najmniej wstąpieniem do toczącego się postępowania. Nadal nie wszystkie osoby zgłaszające skargi wiedzą, że rzecznik nie dysponuje środkami mogącymi zmusić przedsiębiorcę do spełnienia roszczeń konsumenta. Rzecznik nie ma możliwości prowadzenia postępowania dowodowego, nie posiada uprawnień kontrolnych oraz możliwości powołania rzeczoznawcy, bądź wystąpienia

w charakterze biegłego. Mimo tego w 2021 r. niejednokrotnie konsumenci wnosili o: sprawdzenie przez rzecznika jakości funkcji mrożenia w lodówce, głośności urządzenia czy sposobu „odszycia” zamówienia bądź wytworzenia i/lub zamontowania mebli. Konsumenci zwracali się do rzecznika o ukaranie nieuczciwych przedsiębiorców, „dokonanie egzekucji nienależnie pobranych środków finansowych”, wyegzekwowanie przestrzegania przez biura podróży zapisów „Karty Frankfurckiej”. Tymczasem działania rzecznika stanowią głównie próbę rozwiązania sprawy w sposób polubowny i zakończenia sporu z poszanowaniem praw konsumentów i przedsiębiorców.

W 2021 r. podczas porad osobistych, telefonicznych i mailowych rzecznik wielokrotnie wyjaśniał, iż nie posiada instrumentów prawnych do zmuszenia lub wyegzekwowania wykonania przez przedsiębiorcę żądań i oczekiwań konsumentów. Rozmowy i porady dotyczyły także informowania mieszkańców powiatu, że w sporze z przedsiębiorcą rzecznik nie przesądza po czyjej stronie „leży racja” i kto wskazuje prawdziwy przebieg zdarzeń w trakcie postępowania reklamacyjnego. Rzecznik nie jest

właściwy do rozstrzygania, czy wady fizyczne produktów, wynikają ze słabej jakości towaru, jak twierdzą konsumenci, bądź uszkodzenia mechanicznego lub niewłaściwego użytkowania – tak jak wyjaśniają przedsiębiorcy. Z tytułu wykonywania obowiązków służbowych rzecznik zawsze broni w sporze słabszą stronę konfliktu, jednakże w praktyce konsumenci nie zawsze opisują sytuację rzetelnie i zgodnie z prawdą.

Podobnie jak w roku poprzednim, w 2021 r. zdarzały się przypadki prób wyłudzeń przez mieszkańców powiatu. Reklamowano owoce i produkty spożywcze, chcąc odzyskać całą kwotę za zakupy w sklepie internetowym, przy czym zaledwie jeden produkt nie spełniał wymagań konsumenta. Oczekiwano, że sprzedawca dokona zwrotu gotówki (za całe zakupy), bez konieczności oddawania zamówionego towaru. Zdarzały się próby wielokrotnej wymiany tożsamyh produktów na nowe, na podstawie zgłaszanych, nieistotnych wad. Sytuacje dotyczyły zarówno towarów, których wartość wynosiła kilkadziesiąt złotych (zabawka), jak i produktów lub usług zakupionych za kilka lub kilkanaście tysięcy (kożuch, garnitur, złota biżuteria). W przypadkach ewidentnych prób oszustwa rzecznik wyjaśniał konsumentom sytuację prawną, przedstawiał (w miarę możliwości), obiektywny punkt widzenia w sprawie i wyjaśniał powód bezzasadności roszczeń.

W 2021 r. konsumenci, ze względu na sytuację epidemiczną związaną z pandemią wirusa SARS-CoV-2, nie mieli możliwości spotkania się z rzecznikiem w pomieszczeniu służbowym, w którym mieści się BPRzK. Osobiste przyjęcia interesantów odbywały się w budynku Starostwa, na Sali Obsługi Interesantów, w godzinach podanych do wiadomości, w zakładce BPRzK. Porady prawne w większości udzielane były za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie. W porównaniu z rokiem 2020 nastąpił znaczny wzrost liczby porad udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej (z **530** w 2020 r. na **758** w 2021 r. - wzrost o 228). Wzrosła także liczba porad udzielanych pisemnie (z **292** w 2020 r. na **400** w 2021 r. - wzrost o 108). Zwiększyła się liczba spraw zgłaszanych osobiście i telefonicznie (z **1391** w 2020 r. na **1697** w 2021 r. – wzrost 306).

W 2021 r. osobista konsultacja z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Pruszkowie nie wymagała wcześniejszego umówienia. Konsumenci przychodzili do Starostwa po uprzednim upewnieniu się, że rzecznik jest w BPRzK lub po przyjeździe do urzędu prosili pracownika Wydziału Obsługi Mieszkańców o kontakt osobisty. Konsumenci korzystający z osobistych porad rzecznika w 2021 r. w wielu przypadkach domagali się natychmiastowego: analizowania umów przyniesionych ze sobą, potwierdzenia bezprawności zapisów, upominania i dyscyplinowania przedsiębiorców, pomimo tego,

że rzecznik nie posiada takich możliwości i uprawnień ustawowych. Liczbę oraz strukturę porad przedstawia Tabela nr 1.

Podobnie jak w ubiegłym roku, po części z uwagi na pandemię SARS COVID-19, wiele produktów kupowano za pośrednictwem internetu. Zamknięcie sklepów, centrów handlowych i utrudnienia w zakresie realizacji zakupów stacjonarnych spowodowało, że dużo skarg na wady towarów, dotyczyło produktów nabytych na odległość. Konsumenci świadomie decydowali się na zakupy on-line z uwagi na komfort, oszczędność czasu i możliwość odstąpienia od umowy. W sytuacjach kiedy towar nie spełniał oczekiwań, znaleźli tańszy lub lepszy produkt, odstępowali od umów, żądając zwrotu pieniędzy. Nie zawsze oświadczenia w sprawie odstąpienia od umowy były respektowane przez sprzedawców. Konsumenci skarżyli się na utrudnienia, zwrot funduszy na raty, odmowy zwrotu środków finansowych lub proponowanie zamiast pieniędzy bonów/voucherów. Prócz tego zgłaszano sytuacje, w których sprzedawca insynuował zmniejszenie wartości rzeczy lub wskazywał, że towar został doręczony po upływie 14 dni, mimo tego, że ustawowy termin dotyczy odesłania rzeczy w tym czasie, a nie daty doręczenia do sprzedawcy. Konsumenci skarżyli się również na utrudnianie odstąpienia od umowy zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa; chodziło o zakupy produktów pseudomedycznych i gospodarstwa domowego na pokazach. Mieszkańcy powiatu zgłaszali oświadczenie o odstąpieniu od umowy nawet kilkanaście minut po wyjściu z pokazu. Do rzecznika trafiły skargi, dotyczące odmowy przyjęcia zwrotu towarów oraz oświadczenia o odstąpieniu od umowy, bezpośrednio po zakupie na pokazie. W takich sytuacjach, konsumenci byli odsyłani do domów i zmuszani do przesłania odstąpienia na adres firmy wraz z wielkogabarytowymi produktami, mimo, że przy pomocy (np. bliskich, znajomych) dostarczali z powrotem, na miejsce pokazu, zakupione w tym samym dniu towary. Do rzecznika trafiały także skargi mieszkańców powiatu, którzy dokonali zakupów w sklepach stacjonarnych i chcieli oddać przedmiotowy towar. Zarzuty dotyczyły odmowy przyjęcia zwrotu towaru i odstąpienia od umowy. Konsumenci nie dowierzali, że sprzedawcy, przy zakupie bezpośrednim, nie są zobligowani do zwrotu pieniędzy za zakupiony towar.

W 2021 r. do rzecznika zwracano się z prośbą o umarzanie mandatów, interwencje w sprawie postępowania egzekucyjnego oraz składano skargi na działalność banków. Pojawiły się także nowe sprawy, dotyczące oszustw mających miejsce podczas sprzedaży towarów za pośrednictwem OLX, Allegro lub Vintage. Konsumenci w trakcie transakcji dobrowolnie podawali: nr karty, datę ważności oraz nr CVV2/CVC2, a po jakimś czasie z konta „znikały” pieniądze. Mieszkańcy powiatu zlecali w banku zablokowanie środków na koncie, jednakże mimo tego, środki finansowe „zostały upłynnione” z kont

konsumentów, przez osoby nieuprawnione. Konsumenci zakładali, że rzecznik nakłoni bank lub portal internetowy do zwrotu środków pieniężnych. Do rzecznika trafiła także skarga na hodowcę kotów, który sprzedał/oddął do adopcji konsumentowi, kota „na kolanka”. Mieszkaniec powiatu pruszkowskiego chciał uzyskać poradę jak skutecznie zareklamować wadę fizyczną zwierzęcia i otrzymać zwrot pieniędzy. Zapytany o powód wyjaśnił, że kot jest dziki i nie daje się głaskać, co jest niezgodne z umową, bo „miał siadać na kolana” – na życzenie właściciela.

Podobnie jak w roku ubiegłym w 2021 r. konsumenci zgłaszali rzecznikowi problemy związane ze skutkami finansowymi wynajmu pojazdów zastępczych, po uszkodzeniu samochodów w kolizji drogowej. Wynajmującymi byli konsumenci z powiatu pruszkowskiego, którzy ulegli wypadkom komunikacyjnym. Po zdarzeniu, na miejscu wypadku błyskawicznie pojawiała się laweta i „życzliwy” pracownik, który proponował likwidację szkody przez zaprzyjaźnioną firmę oraz przewiezienie samochodu celem likwidacji szkody do przedsiębiorcy. Do tego typu zdarzeń dochodziło od 2016 r. Konsumenci poszkodowani w wypadkach drogowych wyrażali zgodę na bezgotówkową likwidację szkody i zostawiali samochód w warsztacie oraz podpisywali umowę wynajmu samochodu zastępczego. Kierowcy po traumatycznym zdarzeniu nie analizowali warunków umów, a w wielu przypadkach ich nawet nie czytali. W związku z tym, że nie orientowali się jakie są ceny rynkowe usługi, podpisywali zaproponowane umowy, nie przypuszczając, że zostali wprowadzeni w błąd. W umowach o wynajem pojazdu zastępczego, umieszczony był zapis, który stanowił, że w przypadku nie pokrycia kosztów przez ubezpieczyciela sprawcy, poszkodowany w wypadku, pokryje różnicę w cenie. Konsumenci, zdając się na profesjonalizm i uczciwość spółki wynajmującej samochód oraz firmy likwidującej szkodę, nie dociekali czy można zlikwidować szkodę oraz zreperować samochód w krótszym czasie, niż zaproponowany przez przedsiębiorcę i za niższą cenę.

Po upływie kilku lat od kolizji, niektórzy poszkodowani wzywani byli na rozprawę sądową w charakterze świadków. Podczas spraw sądowych dowiadawali się, że stawki wynajmu samochodów były zawyżone, a czas likwidacji szkód i okres korzystania z samochodów zastępczych zbyt długi. Ubezpieczyciel sprawcy odmawiał zwrotu wskazanej przez spółkę kwoty, dowodząc, że ceny najmu narzucone przez spółkę, nie są cenami rynkowymi, a czas likwidacji szkody był dłuższy od tego w jakim powinna zostać wykonana. W wyrokach, wskazywano, że koszty wynikające z umowy najmu samochodu zastępczego i likwidacji szkody nie zostały w całości pokryte przez ubezpieczyciela. W związku z tym konsumenci byli wzywani do uregulowania różnicy pomiędzy kwotą wynikającą ze stawek za wynajęcie i reperację samochodu (narzuconych przez spółkę), a kwotą przyznaną przez ubezpieczyciela. Część

z konsumentów decydowała się na uregulowanie należności wskazanej przez inkasenta. W kilku przypadkach pieniądze wpływały z powrotem na konto konsumenta, bowiem numer konta przedsiębiorcy nie był właściwy/konto zostało zlikwidowane. Część konsumentów korespondowała (w tego rodzaju sprawach), z pełnomocnikiem przedsiębiorcy, jednakże odbywało się to bez pozytywnych efektów. Ostatecznie konsumenci, otrzymywali nakaz zapłaty, od którego mieli prawo wnieść sprzeciw. Kierowcy poszkodowani w wypadkach w 2016 r. i 2017 r., którzy wnieśli sprzeciw od nakazu zapłaty, byli i nadal są pozywani przez cedenta wierzytelności, którą jest firma „Finaay”, mająca siedzibę w Estonii. Artykuły na ten temat ukazały się m.in. w Tygodniku Przegląd pt. „Ofiary estońskiego windykatora” (autor – M. Czarkowski), 21.02.2022 r., w Polityce, „Oszustwo na auto zastępcze” (autor – Violetta Krasnowska) 1.03.2022 r.

W 2021 r. konsumenci skarżyli się na ceny i rozliczenia energii elektrycznej, licząc, że interwencja rzecznika zmieni koszty zużycia mediów. Mieszkańcy powiatu domagali się także od rzecznika przeprowadzenia kontroli na stacjach benzynowych i w sklepach spożywczych, celem wyrównania cen, które w tej samej sieci kształtowały się na różnych poziomach.

Wiele porad dotyczyło reklamacji wyjazdów zagranicznych zorganizowanych przez Biura Podróży. Konsumenci zachęceni wiadomościami internetowymi przeliczali niedogodności, których doznali na wyjeździe, wzorując się „Tabelą Frankfurcką” i domagali się od spółek zwrotu od 50-100% wartości wycieczki. Mieszkańcy powiatu nie zgadzali się z tym, że dokument nie ma mocy obowiązującej w Polsce, a w zamian za wysokie odszkodowanie, biura proponują bon turystyczny/voucher na kilkaset złotych. Coraz mniej spraw zgłaszanych było z tytułu odstąpienia od umów sprzedaży wycieczek, lotów, z uwagi na epidemię. Mieszkańcy powiatu pruszkowskiego kilkakrotnie sygnalizowali problem z odstąpieniem od umowy z powodów utraty płynności finansowej, w tym z uwagi na zwolnienie z pracy i brak pieniędzy na bieżące potrzeby.

W 2021 r. konsumenci skarżyli się na firmy oferujące dodatkowe, specjalistyczne świadczenia zdrowotne, zawarte na okres kilku lat, na podstawie umów opiewających na kilka lub kilkanaście tysięcy złotych. Konsumenci zgłaszali rzecznikowi zaniedbania ze strony przedsiębiorców, wprowadzanie w błąd co do ilości, jakości i terminowości realizowania usług. W praktyce okazywało się, że konsumenci dłużej czekali na dodatkowo płatne świadczenia zdrowotne niż te, które były dostępne w państwowych placówkach służby zdrowia. Do rzecznika zgłaszały się osoby schorowane, które mimo opłacenia dodatkowego ubezpieczenia (za kilka lub kilkanaście tysięcy), nie mogły doczekać się na wizytę u specjalisty, a po przeprowadzeniu np. usg dwóch kończyn, wyczerpali limit badań w danym roku

kalendarzowym. Firmy utrudniały odstąpienie od umowy, nakładały wysokie kary za rezygnację z usług, godziły się na zwrot zaniżonych kwot i proponowały rozłożenie na raty bardzo „okrojonych” środków finansowych, uzależniając wypłatę od podpisania oświadczenia o rezygnacji z roszczeń (po przesłaniu proponowanych środków).

Problemy konsumenckie w 2021 r. wynikały nie tylko z nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców, ale także z nieczytania lub nieuważnego czytania umów, które podpisywali mieszkańcy powiatu, nieznajomości prawa oraz niestosowania podstawowych zasad podczas dokonywania transakcji internetowych i zakupów stacjonarnych. Konsumenci zniesmaczeni i zdesperowani odrzuconą reklamacją wielokrotnie próbowali odreagować swoje negatywne emocje w stosunku do przedsiębiorcy na rzeczniku. Część skarg nie dotyczyła konkretnych przypadków tylko chęci uzewnętrznienia swoich emocji bądź uzyskania informacji na temat tego co może zrobić przedsiębiorca lub jaki wyrok wyda sąd. Wielokrotnie konsumenci podczas jednej rozmowy telefonicznej próbowali uzyskać porady z różnych dziedzin życia i na różne, rozbieżne tematy, nie zawsze z zakresu problematyki konsumenckiej. Nierzadko konsumenci dopiero kończąc rozmowę przyznawali się, że nie zamieszkują powiatu pruszkowskiego. W 2021 r. ze skargami na przedsiębiorców trafiały do rzecznika także osoby innej narodowości, nie posługujące się, bądź słabo posługujące się językiem polskim.

W 2021 r. do BPRzK wpływały różnego rodzaju skargi na usługi developerskie. Nowym problemem były spory dotyczące „drenażu” na terenie posesji. Konsumenci domagali się usunięcia wady od przedsiębiorcy, który udowadniał, że konsument powinien to zrobić w swoim zakresie, w ramach zagospodarowania ogródka. W tego typu sprawach, zgłaszanych przez konsumentów, ogródki przy domach jednorodzinnych/nieruchomościach, w lecie przypominały wyglądem „pola ryżowe” i z racji wody, która nie wsiąkała w grunt, nie mogły spełniać funkcji, do której zostały przeznaczone.

W 2021 r. skargi dotyczyły spraw, w których wartość przedmiotu sporu wynosiła od kilku złotych (zepsuty banan, grejpfrut, jabłko) do kilkunastu tysięcy (ubezpieczenia, dodatkowe usługi zdrowotne, zakupy na pokazach).

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

W 2021 r. nie zaistniała potrzeba składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Również konsumenci nie sygnalizowali potrzeb dotyczących zmian prawa miejscowego. Rzecznik był informowany o sesjach Rady Powiatu Pruszkowskiego i porządku obrad; miał możliwość uczestniczenia w sesjach Rady i na bieżąco zapoznawał się z uchwałami Rady Powiatu.

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

Do zakresu działań rzecznika w 2021 r. wchodziła także mediacja oraz interwencje i kierowanie wystąpień do przedsiębiorców w celu ochrony interesu konsumentów i polubownego rozwiązania spornych kwestii. Rzecznik po złożeniu przez konsumentów wniosków, zazwyczaj pisemnie prosił przedsiębiorców o wyjaśnienia. W sytuacjach kiedy firmy nie odbierały korespondencji, bądź też nie udzielały odpowiedzi na wystąpienia, rzecznik próbował telefonicznie, omówić i rozwiązać spór z przedsiębiorcą. Zdarzały się sytuacje, w których podczas rozmowy telefonicznej przedsiębiorca obiecywał i deklarował przesłanie wyjaśnienia, a ostatecznie nie wywiązywał się z tego zobowiązania. Wielokrotnie przedsiębiorcy nie odbierali telefonu służbowego BPRzK, a przy kolejnym połączeniu numer był blokowany.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich w 2021 r. sporządzane były po złożeniu przez konsumentów wniosków udostępnionych w siedzibie starostwa, pod linkiem <https://bip.powiat.pruszkow.pl/dokument,iddok,461,idmp,269,r,o> i na stronie powiatu pruszkowskiego w zakładce Powiatowego Rzecznika Konsumentów <http://www.powiat.pruszkow.pl/powiatowy-rzecznik-konsumentow>. Wnioski mogły zostać przesłane pocztą, „kurierem”, przy pomocy paczkomatu InPOST Urząd24. Prócz tego przed Starostwem Powiatowym w Pruszkowie w 2021 r. umieszczona była tzw. „wrzutnia” z napisem „KANCELARIA”, w której można było umieścić dokumenty skierowane do rzecznika.

Mieszkańcy powiatu mogli także składać wnioski konsumenckie osobiście, w siedzibie starostwa. Konsumenci mieli również możliwość złożenia wniosków w portalu e-Urząd <https://eurzad.powiat.pruszkow.pl/portal/index.php> oraz przesłania wniosków poprzez ePUAP na adres: <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/profil-urzedu/Powiat-Pruszkowski>.

W 2021 r. konsumenci ze względu na ograniczoną możliwość bezpośredniego kontaktu z pracownikami urzędu (z uwagi na pandemię), w trosce o swoje zdrowie, często korzystali z „wrzutni”. Z relacji konsumentów wynikało również, że wybierali taką formę złożenia wniosków celem uniknięcia oczekiwania w kolejce i/lub dodatkowych kosztów związanych z nadaniem przesyłki.

W roku 2021 wniesiono do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie **226** „Wniosków konsumenta”, czyli **9** wniosków więcej niż w 2020 r. Z czego **123** sprawy (wzrost o 4 w stosunku do 2020 r.) dotyczyły problemów związanych ze sprzedażą, a w przypadku **97** interwencji (wzrost o 18), przedmiotem wystąpienia były usługi. Skargi odnosiły się do nieterminowych i nierzetelnie wykonanych zobowiązań, braku zwrotu pieniędzy za niewykonane prace, nieuznania reklamacji w części lub w całości.

Najwięcej spraw dotyczyło reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (**43**, wzrost o 11). Dużo wniosków składanych było w sprawach dotyczących odzieży i obuwia (**34**, wzrost o 5). Większy odsetek spraw dotyczył artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci (**5**, wzrost o 4).

Jeśli chodzi o usługi, to wystąpienia do przedsiębiorców w 2021 r. w głównej mierze dotyczyły rynku nieruchomości. (**13**, wzrost o 3). Zwiększyła się liczba skarg dotyczących sektora energetycznego i wodnego (**12**, wzrost o 8). Więcej sporów dotyczyło usług telekomunikacyjnych (**10**, wzrost o 4). Konsumenci skarżyli się na zawyżanie rachunków i nieuczciwe praktyki przedsiębiorców realizujących tego typu świadczenia. Zauważalny był wzrost niezadowolenia konsumentów z usług ubezpieczeniowych (**7**, wzrost o 3). Niestety, jeśli chodzi o wystąpienia rzecznika zarówno do podmiotów rynku ubezpieczeniowego jak i finansowego, rzadko udzielane są rzeczowe wyjaśnienia, z uwagi na zasłanianie się tzw. tajemnicą ubezpieczeniową i bankową. Mimo przesyłania, wraz z wystąpieniem rzecznika, pełnomocnictwa konsumenta do udzielania wyjaśnień w danej sprawie, ubezpieczyciele i banki traktowali rzecznika jak osobę trzecią i odmawiali udzielania jakichkolwiek informacji w sprawie.

Spośród wszystkich złożonych wniosków, **6** spraw dotyczyło kwestii niekonsumenckich. Były to wnioski złożone przez osoby, które w rozumieniu kodeksu cywilnego nie były konsumentami i reklamowały np. uszkodzenie pomnika na cmentarzu, sprzęt kupiony na firmę lub usługę, która miała

być wykonana dla firmy lub przez osobę fizyczną. Wśród spraw niekonsumenckich złożono także wnioski dotyczące reklamacji wypłaty odszkodowania z firmowego ubezpieczenia komunikacyjnego. Liczbę oraz strukturę wniosków konsumenckich przedstawia Tabela nr 2.

Spośród spraw zakończonych w **80** przypadkach wystąpienia rzecznika przyniosły pozytywne dla konsumentów rozwiązanie sprawy (w tym **69** spraw zakończonych zgodnie z żądaniem konsumentów, w **11** przypadkach roszczenie zostało zaspokojone częściowo – np. zaproponowano niższą kwotę odszkodowania, zadośćuczynienia, rekompensaty, obniżenia ceny). W **2** przypadkach sprawa została przekazana według właściwości miejscowej. W **14** przypadkach przesłano wyjaśnienia (w tym **2** sprawy były transgraniczne), **11** spraw było niekonsumenckich, **9** spraw jest nadal w toku. Kontynuacja wniosków wynika z braku odpowiedzi przedsiębiorców na wystąpienia i ponaglenia oraz nie odbierania telefonów; ze złożoności spraw, w których rzecznik występuje do przedsiębiorcy kilkakrotnie. Takim przykładem jest wniosek dotyczący telefonu, który został sprzedany jako wodoodporny, a w procesie reklamacji z tytułu gwarancji oraz z tytułu rękojmi odrzucono roszczenie, z uwagi na „występowanie cieczy w urządzeniu”. W jednej ze spraw, dotyczącej wykonania usługi uszczelnienia okien sprzedawcą usługi i wystawcą faktury była osoba prowadząca działalność z zakresu kosmetyki, która nie uznała roszczenia (twierdząc, że tylko wystawiła dokument sprzedaży), natomiast wykonawca nie udzielił odpowiedzi na kolejne pisma rzecznika.

Liczba wystąpień do przedsiębiorców w 2021 r., w porównaniu z 2020 r. była wyższa (**226**, wzrost o 20). Problematyka spraw zgłaszanych przez konsumentów była różnorodna. Przeważały wystąpienia dotyczące sprzedaży wadliwych produktów, bądź towarów, które konsumenci chcieli odesłać/odesłali, w ramach odstąpienia od umowy. Problemy konsumentów dotyczyły głównie reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, w zakresie nieuznania reklamacji, niewłaściwej naprawy lub dostarczenia towarów nie spełniających oczekiwań (w stosunku do ceny jaką zapłacili za produkt). Nadal dużym problemem była jakość sprzedawanego obuwia, bowiem gro spraw dotyczyło wad fizycznych butów, które pojawiały się po krótkim okresie użytkowania. Zauważono, że przedsiębiorcy posługują się szablonami odpowiedzi, które wysyłają do większości osób reklamujących produkty. W opiniach sprzedawców i rzeczoznawców powoływano się na przepisy uchylone osiem lat temu (*Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* z dnia 27 lipca 2002 r., Dz.U. Nr 141, poz. 1176). W porównaniu z 2020 r., nastąpił wzrost niezadowolenia z jakości artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci. Ciekawą sprawą była reklamacja „Kostki Rubika”, zakupionej za ponad 100 zł. Konsument twierdził, że istotną

wadą, która wystąpiła w produkcie jest „odklejanie się kolorowych naklejek”, które powinny zostać na kostce wytłoczone (a nie naklejone). Mieszkaniec powiatu domagał się zwrotu pieniędzy za wadliwy przedmiot oraz odszkodowania i odsetek. Sprawa miała zostać skierowana do Sądu, jednakże ostatecznie konsument zdecydował się przyjąć propozycję przedsiębiorcy, dotyczącą obniżenia ceny za wskazany produkt. Interesujący spór wynikł z reklamacji koła do pływania dla dzieci. Przedsiębiorca odmowę uznania roszczenia argumentował tym, iż „z uwagi na charakter przedmiotu po pewnym okresie mogą występować ubytki powietrza”. Ostatecznie konsumentka otrzymała zwrot pieniędzy za wadliwy produkt.

Jeśli chodzi o usługi, to wystąpienia do przedsiębiorców w głównej mierze dotyczyły nieruchomości. W kilku przypadkach developerzy, którzy nie przeprowadzili дренаżu działek budowlanych, odmawiali uwzględnienia roszczeń konsumentów, w sprawie wody stagnującej w ogrodzie, twierdząc, że sprawy zagospodarowania terenu wokół działki nie leżą w gestii przedsiębiorców. Firmy próbowały przerzucić odpowiedzialność na właścicieli posesji lub sąsiadów, a przyczynę nadmiaru wody na działce tłumaczyć np. złym zamontowaniem zbiornika na szambo, bądź niezagospodarowaniem ogródka.

W roku 2021 r. wpłynęło wiele wniosków dotyczących sektora energetycznego i wodnego. Ciekawy spór dotyczył przeniesienia stacji transformatorowej w inne miejsce, w obrębie nieruchomości, bowiem urządzenie utrudniało swobodne dysponowanie własnością. Spory konsumentów wynikały także ze złej instalacji lub niewłaściwego dobrania instalacji fotowoltaicznej. W jednej ze spraw, zamontowana instalacja wbrew zapewnieniom sprzedawcy okazała się być 1-fazowa, a nie 3-fazowa. Z uwagi na zaistniałą sytuację dostawca energii elektrycznej nie zgodził się na podłączenie instalacji fotowoltaicznej do licznika, a co za tym idzie - korzystanie z instalacji fotowoltaicznej w sposób zgodny z przeznaczeniem. Sprawy z zakresu sektora wodnego dotyczyły np. zmiany wysokości rachunków po zamontowaniu indywidualnych liczników dla każdego z lokali, przy czym wcześniej funkcjonował jeden licznik dla kilku mieszkań.

W 2021 r. kilka wystąpień rzecznika wynikało ze skarg na niesłuszne ukaranie mandatem/opłatą dodatkową. Kara wynikała m.in. z postoju pod sklepem, w którym konsumenci robili zakupy. Parking był bezpłatny dla klientów marketu pod warunkiem wydrukowania biletu parkingowego. Niestety część z konsumentów nie zauważyła takiego komunikatu; nie przeczytała regulaminu parkingu lub nie umieściła biletu za szybą – we wnętrzu samochodu. Skargi na usługi transportowe wynikały m.in. z ukarania mandatem za brak biletu, w sytuacji, kiedy został zakupiony bilet o niższej wartości lub na inną

strefę. W jednym z przypadków konsumenci użyli biletu zakupionego podczas wizyty turystycznej w pewnym z polskich miast, tymczasem w międzyczasie zmieniły się ceny biletów. Spór na tle opłat za przejazd wynikał także z zakupu biletu przez aplikację mobilną, która umożliwiła zakup biletu, nie akceptowany/nie ważny w danym środku transportu.

W kwestii skarg na usługi telekomunikacyjne, w 2021 r. rzecznik występował do przedsiębiorcy w sprawie sprzedaży telefonu, który zdaniem producenta nie „należał do żadnej puli produktów sprzedanych i przesłanych przez dystrybutorów marki”. Zgodnie z twierdzeniem spółki firma nie mogła wysłać konsumentowi wskazanego produktu. W związku z tym reklamacja została uznana za niezasadną. Zgodnie z twierdzeniem konsumenta i dokumentem potwierdzającym zakup, reklamowany sprzęt został nabyty w znanej sieci sklepów sprzedających urządzenia elektroniczne i sprzęt AGD.

Podczas sporządzania wystąpień do przedsiębiorców i analizowania dokumentacji dołączonej do wniosków, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie zauważył, że z przedsiębiorcami był utrudniony kontakt telefoniczny, nie było możliwości kontaktu telefonicznego lub zgłaszał się „automat”, nieraz, wyłącznie w języku obcym. W sytuacji kiedy nie można było nawiązać kontaktu z firmą, nie udało się przeprowadzić próby telefonicznego rozwiązania sporu. Zazwyczaj problem ten dotyczył firm sprzedających dodatkowe usługi zdrowotne oraz firm organizujących pokazy. W 2021 r. rzecznik spotkał się z sytuacjami, w których przedsiębiorcy proponowali zwrot pieniędzy na raty lub do jakiegoś terminu, którego w praktyce nie dotrzymywano. Przedsiębiorcy uzależniali także zwrot świadczenia lub jego części od złożenia oświadczenia, o treści potwierdzającej odstąpienie od dalszych roszczeń, w związku z pełną realizacją żądań konsumenckich.

W 2021 r. zdarzały się sytuacje, w których przesyłanie negatywnej odpowiedzi przedsiębiorców, wzbudzało pejoratywne emocje w stosunku do rzecznika. Konsumenci sugerowali rzecznikowi, że skoro wynik wystąpienia był negatywny to właściwie składanie wniosku konsumenckiego nie miało sensu. W takich sytuacjach sugerowano rzecznikowi, że stoi po stronie przedsiębiorcy i akceptuje bezprawne działania firm. Konsumenci, którym odmówiono uznania roszczenia nierzadko próbowali wymusić na rzeczniku pisanie do przedsiębiorców, kolejnych wystąpień (w tej samej sprawie). Czasem żądanie zwrotu pieniędzy dotyczyło zakupu, który był wadliwy ze względu na jeden niepełnowartościowy owoc. W obliczu nie uznania roszczenia przez przedsiębiorcę, konsumenci stwierdzali, że rzecznik posiada zbyt małe uprawnienia i narzekali na brak możliwości stosowania sankcji wobec przedsiębiorców.

Podobnie jak w roku poprzednim, w wielu sytuacjach konsumenci byli przekonani, że negatywna odpowiedź przedsiębiorcy na wystąpienie rzecznika skutkuje natychmiastowym wytoczeniem

powództwa przez rzecznika. Konsumenci nie przyjmowali do wiadomości informacji, że rzecznik nie pełni roli darmowego pełnomocnika, a zatem złożenie i opłacenie pozwu leży w gestii zainteresowanej strony. Część konsumentów uważała, że sprawa jest na tyle ważna, iż obowiązkiem rzecznika jest wszcząć proces sądowy i opłacić wszystkie koszty, z nim związane. W wielu sprawach tego typu konsumenci liczyli nie tylko na darmową reprezentację w sądzie I instancji i zwolnienie z kosztów postępowania, ale także występowanie w ich imieniu i kontynuowanie sprawy przed sądem II instancji. W praktyce konsumenci nie w pełni rozumieli i akceptowali przekaz i wyjaśnienia w zakresie możliwości, a nie obowiązku wytoczenia powództwa. Mieszkańcy powiatu nie przyjmowali do wiadomości, że rzecznik ma wiele spraw tego rodzaju i z tego powodu oraz wielu innych zadań ustawowych, także ze względów czasowych nie jest w stanie występować w charakterze pełnomocnika procesowego. Zdarzali się konsumenci, którzy nie korzystali z pomocy rzecznika na etapie sporu z przedsiębiorcą, a domagali się interwencji rzecznika w sytuacji kiedy sprawa trafiła na wokandę, otrzymali nakaz zapłaty, zostało wszczęte postępowanie komornicze lub została zajęta pensja pracownicza. Do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie w 2021 r. trafiały wnioski, w których konsumenci domagali się wstąpienia przez rzecznika do postępowania mającego się odbyć w odstępie zaledwie kilku dni od wniesienia skargi/pisma do rzecznika. W sprawach tych konsumenci zawsze występowali w charakterze pozwanych.

Do rzecznika w 2021 r. wpływały także skargi osób, które od kilku lat zapożyczały się w bankach, nie spłacały terminowo kredytów, traciły zdolność finansową i oczekiwały umorzenia kredytu lub wymuszenia na instytucji finansowej (przez rzecznika), zgody na zmniejszenie rat lub kolejną konsolidację kredytu. Niektórzy konsumenci dopiero na etapie postępowania sądowego decydowali się przekonać rzecznika o naruszeniu ich praw konsumenckich, polegających na domaganiu się przez bank spłaty rat kredytowych. Konsumenci byli informowani przez rzecznika, o możliwości złożenia wniosków w tego typu sprawach do Rzecznika Finansowego, jednakże mieszkańcy powiatu zazwyczaj wnosili o przestanie wystąpienia do banku przez rzecznika konsumentów. Mimo dołączania do pisma pełnomocnictwa do występowania rzecznika w danej sprawie i upoważnienia do udzielania wyjaśnień w poruszanych kwestiach, banki odmawiały udzielenia odpowiedzi w sprawie lub przesyłały rzecznikowi do wypełnienia pełnomocnictwo tożsame z pełnomocnictwem do konta bankowego, w którym należało podać: PESEL rzecznika, adres zamieszkania, nr dowodu osobistego, mimo, że ustawa nie przewiduje wzoru udzielenia pełnomocnictwa. Rzecznik, który jest pracownikiem zatrudnionym w starostwie nie występował do banku jako osoba prywatna, tylko jako urzędnik/funkcjonariusz państwowy, tak więc

uzależnienie udzielenia wyjaśnień od wypełnienia ww. dokumentu nie było zgodne z obowiązującym prawem.

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

W 2021 r. rzecznik współpracował i korespondował w sprawach konsumenckich m.in. z: Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym, Federacją Konsumentów oraz miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów. Niejednokrotnie konsultacja z ww. instytucjami/organami, pozwalała na przekazanie konsumentom rzeczowych i wyczerpujących informacji w danej sprawie, z uwagi na złożoność obowiązujących regulacji prawnych, brak jednolitych procedur oraz praktyczne możliwości zastosowania konkretnych przepisów z różnych dziedzin.

Współpraca z ww. instytucjami w 2021 r. obejmowała w szczególności informowanie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o prowadzonych sprawach – w zakresie spraw będących przedmiotem badania tych Urzędów.

W 2021 r. rzecznik przekazał dokumentację prowadzonych spraw konsumenckich do UOKiK, która dotyczyła naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę oferującego najem pojazdów zastępczych. Z korespondencji z Urzędem wynika, że prowadzi postępowanie w sprawach najmu pojazdów zastępczych, w których firma z Estonii domaga się od pokrzywdzonych uregulowania zaległych, często przedawnionych należności.

Rzecznik był w stałym, bezpośrednim kontakcie z Wydziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie oraz innymi rzecznikami na terenie całego kraju. W wielu sprawach, w wyniku konsultacji z innymi rzecznikami i wymianie doświadczeń, szczególnie w zakresie nieuczciwych działań przedsiębiorców, którzy dopiero rozpoczęli działalność na terenie powiatu pruszkowskiego, a wcześniej realizowali sprzedaż/usługi w innym powiecie, udało się skutecznie pomóc konsumentom.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie kontaktował się także z fundacją „Daje Siebie” w sprawach dotyczących naruszania praw i interesów konsumentów przez przedsiębiorców sprzedających swoje produkty na pokazach. Rzecznik współpracował także z Federacją Konsumentów.

Spotkania

i szkolenia on-line były okazją do konsultacji w sprawach konsumenckich m.in.: z organizatorem i moderatorem warsztatów – Panem Michałem Herde – Prezesem Oddziału Federacji Konsumentów w Warszawie oraz rzecznikami konsumentów biorącymi udział w tychże webinarach. Współdziałanie z Federacją i rzecznikami polegało przede wszystkim na wymianie informacji w sprawie uregulowań prawnych oraz nowych typów spraw konsumenckich zgłaszanych do rzeczników. Podczas rozmów sygnalizowano niedozwolone praktyki rynkowe naruszające prawa i interesy konsumentów oraz wymieniano doświadczenia w zakresie podejmowanych wystąpień.

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

Jeżeli postępowanie mediacyjne prowadzone przez rzecznika w 2021 r. nie przyniosło zamierzonego skutku, rzecznik informował konsumentów o możliwości dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej. W 2021 r. rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów – nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami ale przygotowywał dla konsumentów pisma procesowe.

W Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów przygotowano **27** powództw na rzecz konsumentów oraz inne pisma sądowe, w tym sprzeciwy od nakazu zapłaty, odpowiedzi na pozwy. Wystąpienia do sądu w **6** przypadkach dotyczyły nieuznania reklamacji w sprawie wadliwych urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Rzecznik przygotował 4 pozwy dotyczące nieuznanej reklamacji z tytułu niezgodności z umową mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu, 4 z uwagi na odstąpienie od umów w sprawie produktów związanych z opieką zdrowotną i brak zwrotu środków pieniężnych. Pozwy w sprawie odzieży i obuwia; samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów; bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji; transportowe były przygotowane dwukrotnie w każdej z tych kategorii. Konsumentki przy pomocy rzecznika pozywały także w sprawach: związanych z rynkiem nieruchomości – 1, czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia – 1, turystyki i rekreacji – 1, usług związanych z opieką i opieką zdrowotną – 1, usług edukacyjnych – 1.

Pozwy przygotowywane w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczyły przypadków, w których przedsiębiorcy np. nie dostosowali się do przepisów prawa związanych z reklamacją, nie odpowiadali na reklamacje lub/i wystąpienia rzecznika, nie odbierali korespondencji,

nie realizowali zobowiązań umownych, działali wbrew zapisom ustawowym lub interpretowali prawo niezgodnie z wolą ustawodawcy, dokonując nadinterpretacji przepisów. W sytuacjach niejasnych, niejednoznacznych i trudnych do udowodnienia, rzecznik po wnikliwej analizie sprawy doradzał konsumentom dokładne rozważenie decyzji o złożeniu pozwu – np. w sprawie głośnej pracy urzędnika, źle wykonanej usługi dentystycznej, odkształcania się materaca do spania po kilku latach użytkowania oraz otworu studziennego.

Przed napisaniem pozwu rzecznik starał się rozwiązać sprawę polubownie pisząc, nieraz kilkukrotnie, wystąpienia i ponaglenia do przedsiębiorców. Rzecznik podejmował również telefoniczne próby rozwiązania sporów i „zachęcał” przedsiębiorców do realizacji roszczeń konsumentów – tj. zwrotu pieniędzy konsumentom, wykonania lub poprawienia usługi czy też uwzględnienia reklamacji. W praktyce rzecznik wielokrotnie występował w imieniu i na rzecz konsumentów w sprawach różnej wagi, pełniąc rolę „mediatora” i dążąc do polubownego rozwiązania konfliktu na linii przedsiębiorca-konsument. W 2021 r. wystąpiły kilkukrotnie sytuacje, w których rzecznik był proszony o napisanie pozwu w sprawach istotnych dla konsumentów, gdzie wartość przedmiotu sporu nie przekraczała 100 zł. W takich przypadkach rzecznik sugerował rezygnację ze składania pozwu; w niektórych sprawach podczas rozmowy z przedsiębiorcą udawało się „wypracować” takie rozwiązanie sprawy, które zadowalałoby konsumenta i zapobiegło złożeniu tego typu sprawy w sądzie.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2021 r. rzecznik w ramach działalności edukacyjnej przeprowadził cykl wykładów i webinarów w szkołach średnich powiatu pruszkowskiego. W niektórych placówkach, prawdopodobnie z uwagi na pandemię SARS COVID-19 i konieczność pilnego wystawienia ocen po powrocie szkół do pracy w trybie stacjonarnym, mimo wstępnych ustaleń z dyrekcją i kadrami pedagogicznymi, ostatecznie nie doszło do spotkania młodzieży z rzecznikiem. Rzecznik przygotowywał także materiały edukacyjne, które były udostępniane konsumentom w siedzibie starostwa oraz na stronie internetowej, w zakładce Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie. Prócz tego Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił wywiadu w prasie regionalnej oraz uczestniczył w audycji radiowej.

Realizując zadania edukacyjno-informacyjne rzecznik w 2021 r. skupił się także na działalności informacyjnej podczas bezpośredniego kontaktu z konsumentami oraz udzielając porad telefonicznych i mailowych. W kwestii działalności edukacyjnej rzecznik udostępniał, zainteresowanym daną tematyką konsumentom, linki do webinarów i wskazywał adresy mailowe pod którymi umieszczone były materiały informacyjne, edukacyjne i szkoleniowe. Prócz tego materiały edukacyjne oraz broszury przygotowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego, Federację Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Regulacji Energetyki i Fundację Rozwoju Świadomości Obywatelskiej „Experto Pro Bono” były udostępniane i kolportowane w siedzibie Starostwa Powiatowego w Pruszkowie.

Rzecznik rozpoczął także działania mające na celu podjęcie współpracy z ośrodkami kultury powiatu pruszkowskiego. Zaproponowano organizację spotkań z seniorami np. w okresie wiosennym (kwiecień-czerwiec), w: ośrodkach kultury, przy których funkcjonują tzw. „Uniwersytety Trzeciego Wieku”, bibliotekach lub innych miejscach dogodnych do tego typu spotkań w powiecie. Rzecznik wystąpił z zapytaniem do ośrodków kultury powiatu pruszkowskiego z propozycją zorganizowania spotkań z seniorami.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie podejmował czynności w sprawach, o których mowa w art. 4 i innych *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (t. j. Dz. U. z 2017 r. Poz. 2070).

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,

Rzecznik w 2021 r. nie dostrzegł spraw, które mogłyby być wszczęte w oparciu o przepisy *ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym* (t. j. z 2020 r. Poz. 446), czyli takich, w których dochodzone są roszczenia jednego rodzaju, przez co najmniej 10 osób, oparte na tej samej lub takiej samej podstawie faktycznej. Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, gdyż nie było spraw, które uzasadniałyby ochronę interesu grupy konsumentów w takim postępowaniu. Konsumenty nie zgłaszali roszczeń w tego typu sprawach do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),

W 2021 r. rzecznik nie występował z wnioskami w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Rzecznik nie składał do sądu wniosków o ukaranie przedsiębiorców. W okresie sprawozdawczym ujawniono okoliczności uzasadniające podejrzenie popełnienia wykroczenia z tytułu naruszenia obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika oraz obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika (art. 114 uokik). W związku z tym w maju 2021 r. do właściwej Komendy Miejskiej Policji został przesłany „Wniosek o przeprowadzenie czynności wyjaśniających w drodze pomocy prawnej”. W dniu 30.08.2021 r. do starostwa wpłynął protokół przesłuchania osoby, co do której istniała uzasadniona podstawa do sporządzenia wniosku o ukaranie. Z przesłuchania wynikało, że osoba przesłuchiwana przestała prowadzić działalność gospodarczą, jest osobą bezrobotną. Przesłuchiwany nie przyznał się do popełnienia wykroczenia, wskazując, że udzielił wyjaśnień i jest „otwarty na kontakt z rzecznikiem”. Mimo tego, że wyjaśnienia nie były zgodne z prawdą, rzecznik nie sporządził wniosku o ukaranie, z uwagi na brak podstaw do ukarania osoby fizycznej, która przestała prowadzić działalność gospodarczą.

Zgodnie z art. 17 § 3 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – *kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia* (t. j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 457), oskarżycielem publicznym w tym zakresie może być organ administracji samorządowej. Wnioski o ukaranie do sądu rzecznik może kierować na podstawie upoważnienia udzielonego przez Starostę Powiatu Pruszkowskiego. W 2021 r. rzecznik uzyskał upoważnienie Pracodawcy do składania wniosków o ukaranie w tego typu sprawach. Prawdopodobnie fakt ten przyczyni się do skuteczniejszego egzekwowania obowiązku udzielenia odpowiedzi rzecznikowi w kolejnych latach i wysoko wydajnego działania w sprawach konsumenckich, bowiem powoływanie się na art. 114 ustawy z dnia 22 stycznia 2021 o *ochronie konkurencji i konsumentów* (t. j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 275), do 2021 r. stanowiło jedynie tzw. „straszak” w biurze rzecznika, który nie był wcześniej egzekwowany.

Mimo tego, że czynności, jakie należy podjąć w tego rodzaju sprawach są niezwykle czasochłonne i wymagają ogromnego wkładu pracy ze strony rzecznika, przy jednoczesnym braku wymiernych skutków dla konsumentów, w uzasadnionych przypadkach należy podjąć działania mające na celu zasądzenie kary grzywny. Ukazanie przedsiębiorcy jest postępowaniem niezależnym i mimo tego, że nie ułatwia sprawy konsumenta i teoretycznie nie wpływa na skuteczność egzekwowania roszczenia, może przyczynić się do poszanowania praw konsumenta w przyszłości, większej satysfakcji konsumenckiej oraz

utwierdzenia mieszkańców powiatu w przekonaniu, że rzecznik w pełni wykonał swoje obowiązki i wykorzystał wszystkie dostępne środki, celem uzyskania rzeczowych wyjaśnień w sprawie konsumenckiej.

- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 k.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W 2021 r. rzecznik przygotował oświadczenie w sprawie istotnego poglądu dla sprawy, które zostało przesłane do Sądu Rejonowego w Pruszkowie. Przedmiotem wystąpienia, podobnie jak w poprzednim roku było działanie spółki zajmującej się wynajmem samochodów zastępczych i prowadzeniem obsługi poszkodowej. Spółka zgłosiła szkodę ubezpieczycielowi, który uznał swoją odpowiedzialność jak również zakres usług wykonanych w ramach obsługi powypadkowej. Po przeprowadzeniu postępowania likwidacyjnego ubezpieczyciel wypłacił na rzecz spółki odszkodowanie. Kwota wypłaconego odszkodowania była jednak niższa od wynagrodzenia za świadczone usługi naliczonego przez spółkę i nie pokrywała całości należności. Zdaniem ubezpieczyciela odszkodowanie nie mogło przewyższać wartości usługi ustalonej na podstawie stawek rynkowych, tymczasem stosowane przez wynajmującego stawki za usługi były znacznie wyższe od stawek rynkowych.

W sprawie, w której w 2020 r. rzecznik przygotowywał oświadczenie do Sądu Rejonowego w Pruszkowie, w 2021 r. na mocy wyroku I instancji oddalono powództwo i zasądzono od spółki zwrot kosztów procesu (konsumentowi). Sąd II instancji oddalił apelację i zasądził zwrot kosztów stronie pozwanej (konsumentowi).

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

1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Rok 2021 był dwudziestym pierwszym rokiem sprawozdawczym w działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Liczba zarejestrowanych „Wniosków konsumenta” wzrosła o 9 w porównaniu z 2020 r.

Być może ze względu na sytuację epidemiczną związaną z pandemią wirusa SARS-CoV-2, liczba porad udzielonych konsumentom osobiście jest niższa niż liczba porad udzielanych telefonicznie. W praktyce większość osób, która dzwoniła w celu uzyskania informacji, dotyczących godzin udzielania

porad osobistych, przedstawiała swój problem telefonicznie. Część osób chciała spotkać się z rzecznikiem tylko po to żeby: poinformować o złożeniu wniosku, zgłosić jakąś nieprawidłowość, którą powinien zająć się rzecznik (np. nakładanie mandatów na parkujących przed marketem, nieprzyjęcie zakupu stacjonarnego przez sprzedawcę), przełożyć rzecznikowi do przeczytania i analizy umowę z bankiem, developerem, ubezpieczycielem, bądź uzyskać jednoznaczną odpowiedź – „czy coś jest zgodne z prawem”.

W 2021 r. wzrosła liczba porad udzielanych telefonicznie, mailowo i pisemnie. Ogólna liczba udzielonych porad była dużo wyższa niż w poprzednim roku. Nadal była i jest widoczna wyraźna tendencja wzrostowa (np. w 2017 r. udzielono **1291** porad, w 2020 r. **2213**, w 2021 r. **2855**).

Duże zainteresowanie konsumentów poradami udzielanymi przez rzecznika, w sprawach konsumenckich, świadczy o: zapotrzebowaniu na pomoc prawną, rosnącej świadomości prawnej wśród mieszkańców powiatu, wzroście liczby „stałych” wnioskodawców, którzy po polubownym zakończeniu sporu, przy kolejnym problemie z przedsiębiorcą szukają pomocy w BPRzK.

W ocenie rzecznika do polepszenia standardów ochrony konsumentów przyczyniłyby się zmiany w zakresie składania i rozpatrywania reklamacji przez organizatorów turystyki. Na mocy *ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (t. j. Dz. U. z 2022 r. Poz. 511)*, brak jest regulacji dotyczącej terminu odpowiedzi na reklamację. W związku z tym, w praktyce biura podróży niejednokrotnie udzielają odpowiedzi po długim, nawet kilkudziesięciodniowym terminie od złożenia skargi. Niedookreślone pojęcia „zawiadamia niezwłocznie”, „obniżka ceny”, „niezgodność”, zawarte w art. 48 i 50 ww. ustawy sprawiają, że organizatorzy turystyki odpowiadają na reklamacje nieraz po upływie kilku miesięcy, używając szablonów, w których wskazują, że: konsument zawiadomił o niedogodności w niewłaściwy sposób np. przez „Messengera”, „WhatsApp”; niewłaściwej osobie np. rezydentowi; nie stwierdzono niedogodności albo za niezgodność (grzyb w pokoju, inny standard zakwaterowania/wyżywienia) odpowiada hotel lub morski klimat (zawilgocenie, zapach pleśni/grzyba w pokoju). W praktyce jeżeli już biuro po kilku reklamacjach konsumenta i interwencji rzecznika uzna, że nastąpiła niezgodność, zazwyczaj nie wypłaca obniżki ceny za okres, w którym stwierdzono niezgodność tylko proponuje „bon” na kolejny wyjazd. Podobnie jak w przypadku uregulowań dotyczących reklamacji z tytułu rękojmi, zawartych w kodeksie cywilnym, tak i w ww. ustawie brak przepisów dotyczących „odwołania od odrzuconej reklamacji”. Dopóki ww. zagadnienie nie zostanie uregulowane odpowiednimi zmianami w ustawach regulujących prawa konsumentów, przedsiębiorcy nie muszą przyjmować tego typu pism i odpowiadać na odwołania.

Wprowadzenie przepisów dotyczących możliwości złożenia odwołania od decyzji negatywnej oraz terminów na odpowiedź przedsiębiorcy w tych sprawach, wzmocniłoby prawa konsumentów i możliwości dochodzenia swoich racji.

Według rzecznika do polepszenia standardów ochrony konsumentów przyczyniłoby się zmiany w **art. 35 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r.** (t. j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 1130 ze zm.). Jeśli obowiązek zachowania tajemnicy dotyczącej umów ubezpieczenia nie dotyczyłby rzeczników konsumentów, w zakresie wykonywania ustawowych zadań, nie musieliby mimo niezadowolenia i rozczarowania konsumentów odsyłać ich do Rzecznika Finansowego, którego art. 35 ust. 1 nie dotyczy. Obecnie nawet w sprawie zapytania rzecznika dotyczącego przyczyny odmowy wypłaty odszkodowania i doręczenia pełnomocnictwa konsumenta, zakłady ubezpieczeń „zastaniają” się tajemnicą umów.

Tożsama sytuacja dotyczy **art. 105 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - prawo bankowe** (t. j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 2439 ze zm.), który nie wskazuje rzeczników konsumentów jako podmioty, którym bank ma obowiązek udzielenia informacji stanowiących tajemnicę bankową. W konsekwencji, jeśli skarga konsumenta dotyczy sprawy bankowej, banki zazwyczaj nie udzielają wyjaśnień rzecznikowi, wskazując, że w przedmiotowej sprawie rzecznik jest osobą trzecią, mimo przedłożenia upoważnienia do występowania w sprawie wyjaśnień, udzielonego przez skarżącego.

Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów należałoby także wzmocnić uprawnienia wynikające z art. 114 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (t. j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 275). W chwili obecnej przepis ten jest zazwyczaj wykorzystywany jedynie w ponagleniach przesyłanych przez rzecznika do przedsiębiorców. Ze względu na to, iż czyn określony w **art. 114 ust. 1 ww. ustawy** w praktyce nie jest wykroczeniem na szkodę konsumentów, rzecznik konsumentów nie może występować jako oskarżyciel publiczny, na podstawie art. 42 ust. 3 wymienionej ustawy. Stwierdzenie popełnienia ww. wykroczenia jest równoznaczne z ujawnieniem czynu „w zakresie swojego działania” przez starostę jako organ administracji samorządowej. W konsekwencji na podstawie **art. 17 § 3 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia** (Dz. U. z 2021 r. Poz. 457 ze zm.), właśnie temu organowi przysługują uprawnienia oskarżyciela publicznego, a zatem także możliwość złożenia wniosku o ukaranie. Do złożenia takiego wniosku, jak i występowania w charakterze oskarżyciela publicznego, starosta może upoważnić podległych pracowników starostwa - w tym również powiatowego rzecznika konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Praca rzecznika w powiecie pruszkowskim zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością wśród wielu mieszkańców powiatu pruszkowskiego. Świadczy o tym zainteresowanie poradami prawnymi (nie tylko z zakresu prawa konsumenckiego) oraz wiele maili z podziękowaniami od konsumentów, którzy doceniają wkład i starania rzecznika w pozytywne rozwiązanie sporów konsumenckich. Zaangażowanie w pracę jest wysoko oceniane zarówno przez konsumentów, którzy po wystąpieniu rzecznika otrzymują pozytywną decyzję przedsiębiorcy, jak i mieszkańców powiatu, którym nie udaje się polubownie rozwiązać sporu. Niestety wśród konsumentów, są i tacy, którzy nawet po pozytywnym rozstrzygnięciu sporu nie są zadowoleni, bowiem uważają, że przedsiębiorca powinien jeszcze np. przeprosić, zwrócić koszty transportu, wypłacić dodatkową rekompensatę (za straty moralne, uniemożliwienie korzystania z towaru). Do rzecznika często trafiają ci sami konsumenci, którzy wcześniej przy pomocy rzecznika rozwiązyali spór, jednakże każdy kolejny „sukces” w sporach traktują jako wynik swojego uporu, nie rezultat wystąpienia rzecznika. W trakcie rozmów telefonicznych wśród wielu osób zauważa się dobrą znajomość prawa konsumenckiego. Można odnieść wrażenie, że część konsumentów korzysta z porady w celu potwierdzenia interpretacji przepisów, uzyskania informacji jak może postąpić przedsiębiorca i co w każdej z tych hipotetycznych sytuacji można zrobić. Niektóre z porad przypominają testowanie rzecznika ze znajomości przepisów lub posiłkowanie się teleporadą w celu przygotowania do egzaminu. Bywa, że rozmowa telefoniczna z rzecznikiem jest traktowana jako okazja do zadawania pytań na temat wielu wydarzeń z życia konsumenta - z zakresu prawa konsumenckiego. Mimo tego, że rzecznik jest urzędnikiem państwowym i zgodnie z art. 226 § 1 kodeksu karnego jego znieważenie jest karalne, zdarzają się przypadki, kiedy konsumenci podczas udzielania porady, szczególnie w trakcie informowania, że brak jest kompetencji ustawowych do spełnienia danego żądania, ubliżają i obrażają pracowników BPRzK. Bywa, że takie osoby następnie, po niecenzuralnym zachowaniu, składają „Wniosek konsumenta”, oczekując wszechstronnej pomocy rzecznika.

Funkcjonowanie Biura Rzecznika Konsumentów w powiecie zapewnia konsumentom kompletny, bieżący i stały dostęp do wsparcia prawnego, mediacyjnego, instytucjonalnego i psychologicznego

w dochodzeniu swoich roszczeń. Potwierdza to pogląd i przekonanie, że w każdym powiecie powinien funkcjonować rzecznik konsumentów zatrudniony na pełnym etacie. Dyżurowanie rzecznika przez kilka dni w tygodniu lub kilka/kilkanaście godzin, nie daje konsumentom poczucia „zaopiekowania” się sprawami konsumenckimi. Mieszkańcy potrzebują w sporze z przedsiębiorcą kontaktu z rzecznikiem „tu i teraz”, nie za kilka dni, w wyznaczony dzień tygodnia. Bywa, że w takich sytuacjach konsumenci poświadczają nieprawdę, iż są mieszkańcami innych powiatów, tym samym uzyskując poradę od rzecznika z ościennego powiatu. Także wnioski konsumenckie są składane w tym powiecie, w którym dostęp do rzecznika nie jest utrudniony, bowiem podawany w formularzu adres nie jest weryfikowany, tym bardziej, że wielu konsumentów prosi wyłącznie o kontakt mailowy.

Praca rzecznika wymaga stałego podnoszenia wiedzy i szkolenia się z zakresu różnych dziedzin w tym m.in. związanych z odnawialnymi źródłami energii, kosmetologią, bankowością, rynkiem ubezpieczeniowym, rynkiem turystycznym, usługami przewozowymi, usługami internetowymi, usługami developerskimi. Taki stan rzeczy wynika z różnorodności skarg konsumentów, które obejmują bardzo zróżnicowane dziedziny wiedzy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie w ramach możliwości korzysta z bezpłatnych szkoleń i form doskonalenia zawodowego oferowanych przez: Rzecznika Finansowego, Federację Konsumentów, UOKiK oraz Pracodawcę. W 2021 r. rzecznik uczestniczył w kilkunastu szkoleniach organizowanych przez Rzecznika Finansowego:

„Z konta zniknęły pieniądze? Co zrobić, by je odzyskać”;

„Finanse po śmierci członka rodziny”;

„Poradnik spadkodawcy, czyli jak uporządkować sprawy finansowe na wypadek śmierci”;

„Rola Rzecznika Finansowego w rozwiązywaniu sporów na rynku finansowym”;

„Ubezpieczenia podróżne w czasie pandemii”;

„Interwencja czy polubowne – które postępowanie Rzecznika Finansowego wybrać?”;

„Ubezpieczenie assistance – przydatne nie tylko w wakacje”;

„Nowe przepisy ruchu drogowego a ubezpieczenia”;

„Kredyt konsumencki. Spłata kredytu przed terminem”;

„Ubezpieczenia szkolne dzieci i młodzieży”;

„Interwencja czy polubowne – na które postępowanie Rzecznika Finansowego się zdecydować i kiedy?”;

„OC komunikacyjne w praktyce. Zawieranie i rozwiązywanie umów – najczęstsze problemy”;

„Pomyłka w przelewie – i co teraz?”;

„Otwarte Fundusze Emerytalne – o czym warto wiedzieć”;

„Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce. Realizacja obowiązku analizy wymagań i potrzeb klienta jako przedmiot postępowania interwencyjnego Rzecznika Finansowego”;

„Sankcja kredytu darmowego”;

„Polubowne rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym – powszechnie dostępna metoda rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego”;

„Ubezpieczenie mieszkaniowe – na co warto zwrócić uwagę”.

Rzecznik brał także udział w Konferencji projektu „Consumer Law Ready”, do której udziału zapraszała Federacja Konsumentów Oddział w Warszawie. Rzecznik 12.05.2021 r. otrzymał „Certificate of Completion Trainer”. W dniach 6-11-13-18.05.2021 r. rzecznik uczestniczył w cyklu szkoleń o „Zrównoważonej Konsumpcji” w ramach projektu „Consumer PRO”, będącego częścią Europejskiego Programu Konsumentckiego Komisji Europejskiej. Rzecznik brał także udział w szkoleniu „FOOD – konsumentckie zakupy żywności”. Szkolenia były współorganizowane przez Federację Konsumentów. Rzecznik brał udział w Quizie dotyczącym projektu „EIT FOOD”, który organizowała Pani Iwona Kieda, st. specjalista ds. realizacji projektów z Instytutu Rozrodu Zwierząt i Badań Żywności PAN w Olsztynie; konkurs został wygrany przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie.

Prócz tego rzecznik uczestniczył w konferencji "Implementacja Dyrektywy ECN+ w Polsce – w stronę skuteczniejszego stosowania prawa konkurencji?", współorganizowanej przez UOKiK oraz brał udział w webinarium UOKiK pt.: „Finansowe inwestycje alternatywne”, „Problemy konsumentckie na rynku deweloperskim”, „Bezpieczny konsument w sieci – nowoczesna edukacja”, „Postępowanie ADR/ODR”, „Prawo energetyczne w praktyce”.

Z uwagi na zmiany istniejących przepisów i wprowadzanie nowych uregulowań prawnych istnieje konieczność: bieżącego monitorowania orzecznictwa przez rzeczników, ustawicznego kształcenia oraz podnoszenia kwalifikacji i uczestniczenia w szkoleniach. Zauważalna jest ogromna potrzeba i zainteresowanie dokończaniem, udziałem w szkoleniach, prowadzonych przez fachowców i doświadczonych praktyków w dziedzinie prawa konsumentckiego, podczas których rzecznicy mieliby możliwość omówienia bieżących spraw i problemów z nimi związanych. Ilość zadań ustawowych, które należą do zakresu obowiązków rzecznika oraz wieloraka tematyka skarg wpływających do biur, z różnorodnych dziedzin prawnych wymaga wiedzy, doświadczenia, przychylności, wsparcia rzeczników ze strony pracodawców i umożliwienia im uczestnictwa w takiej ilości szkoleń, jakie są konieczne dla utrzymania wysokiego poziomu poradnictwa. W praktyce ograniczony budżet, wewnętrzne regulaminy urzędów, trudny proces decyzyjny oraz zbyt niski poziom dofinansowania, nie zawsze pozwala na

podnoszenie przez rzeczników kwalifikacji stosownie do potrzeb. Wysokość zarobków rzeczników utrudnia lub uniemożliwia współfinansowanie, z uzyskiwanych poborów, doksztalcania w zakresie wykonywanych obowiązków. Stale narastająca liczba spraw konsumenckich o znacznym stopniu skomplikowania wymaga coraz to nowych, branżowych informacji, z nieznanych dotąd dziedzin, tym bardziej, że rzecznicy, gwarantujący wysoki poziom obsługi konsumentów, są wizytówkami urzędów, w których są zatrudnieni. Dlatego warto byłoby rozważyć zmiany zasad finansowania podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzeczników oraz przeniesienie kosztów związanych z członkostwem w Stowarzyszeniu Rzeczników Konsumentów, z rzeczników na urzędy miast i starostwa, w których strukturze rzecznicy są wyodrębnieni organizacyjnie i na rzecz których wykonują swoją codzienną pracę.

Konieczne wydaje się wzmocnienie współpracy rzecznika z innymi instytucjami i wspólne organizowanie przedsięwzięć informacyjno-edukacyjnych w zakresie podnoszenia wiedzy i świadomości konsumentów. Warto rozważyć organizację spotkań edukacyjnych w ramach wojewódzkiej lub między powiatowej współpracy kilku rzeczników. Działania edukacyjne i prewencyjne z zakresu prawa konsumenckiego prowadzone dla konsumentów, mogą odnieść lepszy skutek niż działania mediacyjne z przedsiębiorcami, czerpiącymi korzyści z oszukańczego procederu np. na pokazach.

Nadal istnieje ogromne zapotrzebowanie na zorganizowanie kampanii informacyjno-edukacyjnej we współpracy ze szkołami oraz seniorami (rada seniorów), być może także z rzecznikami z ościennych powiatów. Dobrym pomysłem byłyby spotkania rzeczników w ramach województwa, z uwagi na tego samego rodzaju skargi, pojawiające się tylko w danej topografii (na określonym terenie).

Być może warte rozważenia jest ustalenie jednolitych procedur dotyczących pracy sprawozdawczej rzeczników. Wzory sprawozdań nie precyzują i nie definiują sposobu zliczania poszczególnych spraw. Praktyka wskazuje na różne podejście i odmienne sposoby definiowania „przedmiotu porady” oraz nieidentyczne klasyfikowanie sposobu udzielania porad, co może powodować dublowanie spraw lub podawanie niższej liczby porad, niż to miało miejsce w praktyce. Brak rozdzielenia porad na osobiste i telefoniczne także nie daje klarownego obrazu sprawozdawczości w tym zakresie.

Tabela 1 Bezpłatne poradnictwo informacja prawna w zakresie ochrony interesów Konsumentów

Przedmiot porady	2021 r.			
	Osobiście i telefonicznie	Za pośrednictwem poczty elektronicznej	Pisemnie	Ogółem
I. Sprzedaż, w tym:	826	328	180	1334
1. art. żywnościowe	75	15	9	99
2. odzież i obuwie	127	64	25	216
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	109	38	19	166
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	182	84	29	295
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	93	18	17	128
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	60	12	6	78
7. produkty związane z opieką zdrowotną	94	9	18	121
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	69	31	19	119
9. inne	17	57	38	112
II. Usługi, w tym:	743	364	205	1312
10. związane z rynkiem nieruchomości	62	12	8	82
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	47	33	17	97
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	18	9	5	32

13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	27	7	3	37
14. finansowe	40	12	8	60
15. ubezpieczeniowe	37	9	6	52
16. pocztowe i kurierskie	42	25	12	79
17. telekomunikacyjne	61	17	9	87
18. transportowe	48	35	23	106
19. turystyka i rekreacja	79	57	31	167
20. sektor energetyczny i wodny	80	27	18	125
21. związane z opieką i opieką zdrowotną	57	23	11	91
22. edukacyjne	69	17	6	92
23. inne	76	81	48	205
III. Informacje konsumenckie	1569	692	385	2646
IV. Informacje niekonsumenckie	128	66	15	209
RAZEM	1697	758	400	2855

Tabela 2 Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów Konsumentów

Przedmiot wystąpienia	Ogółem 2021 r.
I. Sprzedaż, w tym:	123
1. art. żywnościowe	2
2. odzież i obuwie	34
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	22
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	43
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	11
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0
7. produkty związane z opieką zdrowotną	2
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	5
9. inne	4
II. Usługi, w tym:	97
10. związane z rynkiem nieruchomości	13
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	4
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	2
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0
14. ubezpieczeniowe	7

15. finansowe	5
16. pocztowe i kurierskie	1
17. telekomunikacyjne	10
18. transportowe	7
19. turystyka i rekreacja	18
20. sektor energetyczny i wodny	12
21. związane z opieką i opieką zdrowotną	5
22. edukacyjne	5
23. inne	8
III. Informacje niekonsumenckie	6
RAZEM	226

Tabela 3 Pisma procesowe przygotowane dla konsumentów przez rzecznika

Lp	Dotyczy	Ilość
1.	odzież i obuwie	2
2.	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	4
3.	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	6
4.	samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	2
5.	produkty związane z opieką zdrowotną	4
6.	związane z rynkiem nieruchomości	1
7.	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2
8.	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1
9.	transportowe	2
10.	turystyka i rekreacja	1
11.	usługi związane z opieką i opieką zdrowotną	1
12.	edukacyjne	1

RAZEM	27
-------	----