

Bn- 656/2023

Zatwierdzam:

STAROSTA

.....
Starosta Powiatu Pruszkowskiego

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Pruszkowie w 2022 roku**

Pruszków, marzec 2023 r.

**Sporządziła: dr Marzena Bonikowska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

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	7
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	13
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	14
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	16
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	17
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	18
7. Podejmowanie działań wynikających z:	19
a) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
b) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,	
c) art. 42 ust. 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	21
1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	21
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	22
IV. TABELLE	26

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. 1526) w art. 4 ust. 1 pkt 18 stanowi, 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 ze zm.)* 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 bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z 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 należy traktować jako wyjątek uzasadniony szczególnymi okolicznościami, w tym m.in.: nietypowym charakterem sprawy, szczególnymi względami

społecznymi bądź 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 ze zm.).

Struktura biura rzecznika oraz stan kadrowy przedstawia się następująco:

1. Województwo	Mazowieckie
2. Powiat	Pruszkowski
3. Liczba mieszkańców powiatu	167 526 – źródło: https://www.polskawliczbach.pl/powiat_pruszkowski 27 marca 2023
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).	-

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów osobiście, mailowo i telefonicznie. Porady i informacje udzielane są konsumentom 5 dni w tygodniu. Interwencja rzecznika następuje na wniosek konsumenta, 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>

<https://samorząd.gov.pl/web/powiat-pruszkowski/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 kilku 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 Sipiera** – 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 do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie wpłynęło **4039** spraw, z czego **3707** dotyczyło porad i informacji, **298** spraw to wystąpienia do przedsiębiorców na podstawie „Wniosków konsumenta”, a **34** - powództwa oraz pisma procesowe 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 2022 roku, podobnie jak w 2021 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 (reklamacje, odwołania, oświadczenia w sprawie odstąpienia od umowy, sprzeciwy, pozwы, uchylene 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 2022 było dużo większe niż w 2021 r. W 2022 r. zanotowano po raz kolejny zwiększenie zapotrzebowania na udzielanie przez rzecznika porad prawnych i informacji oraz wzrost liczby „Wniosków Konsumenta” złożonych w BPRzK. W okresie sprawozdawczym zdecydowanie wzrosła liczba osób, które potrzebowały osobistej porady rzecznika. W 2022 r. konsumentom udzielono ogółem **3490** porad prawnych i informacji z zakresu ochrony praw konsumentów (**2646** w 2021 r., wzrost o 844).

W 2022 r. zgłaszano się do rzecznika także z prośbami o porady nie związane z prawem konsumenckim. Mieszkańcy powiatu zgłaszały się w sprawach sporów z osobami fizycznymi, urzędami, szpitalami, przychodniami. Osoby przychodzące do rzecznika podnosiły m.in.: problemy dotyczące błędów lekarskich, naruszenia ochrony danych osobowych, związane z opłatą skarbową, wysokością podatku. Skargi składano na pracowników poczty, szkoły, przedszkola oraz spółdzielnie, zarządy i wspólnoty mieszkaniowe. Wiele telefonów dotyczyło wysokich cen, drogiej energii, złej jakości wędlin i innych produktów spożywczych. Skarżono się na ubezpieczycieli, banki, komunikację miejską, PKP, SKM oraz ciągle zmiany rozkładu pociągów i złe połączenia do i z Piastowa, Pruszkowa. Konsumenci w 2022 r. składali zażalenia na nieprzestrzeganie zakazu palenia wyrobów tytoniowych na przystankach, peronach i w środkach transportu. Wiele skarg dotyczyło braku oznakowania terenu dworca PKP piktogramami dotyczącymi zakazu palenia oraz spożywania alkoholu. Skargi dotyczyły głównie cudzoziemców niestosujących się do zakazu palenia wyrobów tytoniowych, spożywania napojów alkoholowych i wulgarnego/niecenzuralnego zachowania w miejscach publicznych. W sprawach niekonsumenckich rzecznik udzielał porad lub informował o organach/instytucjach, które są właściwe do

rozpatrzenia skarg zgłaszanych w konkretnych przypadkach (217 porad). Zgłoszono także sprawę oznakowania terenu dworca PKP w Pruszkowie piktogramami do PKP PLK S.A.; na peronie w Pruszkowie zostały umieszczone zakazy palenia wyrobów tytoniowych. Reklamacje niekonsumenckie były zgłaszane także przez drobnych przedsiębiorców, jednoosobowe spółki. Właściciele firm z niedowierzaniem przyjmowali do wiadomości wyjaśnienia, iż firmy nie są objęte opieką instytucjonalną rzecznika. Podczas rozmów telefonicznych rzecznik spotkał się z agresją słowną, po udzieleniu informacji, że rzecznik nie zajmuje się sprawami dotyczącymi sporów pomiędzy przedsiębiorcami. Wyjaśniano, że przepisy dotyczące konsumentów mogą mieć zastosowanie do osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, jednakże nie wiąże się to z uprawnieniem do korzystania z pomocy rzecznika. Mimo tego przedsiębiorcy domagali się od rzecznika bezpłatnej pomocy prawnej bądź wskazania organu, który takiej pomoc udzieli (bezpłatnie). Do rzecznika zgłaszali się także członkowie spółdzielni skarżący opłaty za części wspólne – np. ogrzewanie w wózkarniach, suszarniach, pralniach, które zostały przekształcone na piwnice i z których korzystają tylko osoby użytkujące pomieszczenia. Prośby o porady dotyczyły także mieszkańców wspólnot, którzy nie byli zadowoleni z czystości na osiedlu, pielęgnacji terenów zielonych lub treści uchwał, które chcieli zaskarżać. Do rzecznika zgłaszały się osoby fizyczne, które dokonały transakcji/zakupu od osób fizycznych i chciały odstąpić od umowy bądź egzekwować swoje roszczenia przy pomocy rzecznika. Kilka wniosków było składanych przez pełnomocników konsumentów i przedsiębiorców. Pełnomocnicy, przed zapoznaniem się z uprawnieniami rzecznika domagali się: pilnego podjęcia interwencji, zwrotu pieniędzy, szybszego wybudowania drogi, przymuszenia do podpisania umowy, wyegzekwowania wydania umowy lub przedmiotu, wykonania usługi/dzieła lub zmuszenia sprzedawcy do określonego działania. Występowanie rzecznika w sprawach, w których Konsumentci są reprezentowani przez pełnomocników nie znajduje uzasadnienia i przedłuża spór. Jeśli konsumenci byli wcześniej reprezentowani przez profesjonalnych pełnomocników, udział rzecznika zazwyczaj nie wnosił niczego nowego do sprawy.

Podobnie jak w 2021 r., 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. Zdarzały się sytuacje kiedy podczas wizyty osobistej konsumenci oczekiwali od rzecznika czytania i analizowania umów developerskich, bankowych, ubezpieczeniowych i wskazania klauzuli abuzywnych oraz nakłonienia przedsiębiorcy do zmiany umów. Takie dokumenty były również przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz tradycyjnej z żądaniem stwierdzenia, że w umowie występują klauzule niedozwolone. Orzekanie w sprawach klauzul niedozwolonych nie należy do zakresu zadań rzecznika; rzecznik nie ma uprawnień do stwierdzenia, że dana klauzula jest niedozwolona. W 2022 r. zwiększyła liczba porad

udzielanych w związku ze sprzedażą (1744, wzrost o 410). Najwięcej spraw w 2022 r. dotyczyło umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (372, wzrost w porównaniu z 2021 r. o 77), mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (326, wzrost w porównaniu z 2021 r. o 160). Zwiększyła się ilość porad udzielanych z zakresu kupna odzieży i obuwia (298 w 2022 r. – wzrost o 82). Wzrosła liczba problemów w sprawie reklamacji produktów związanych z opieką zdrowotną (161, wzrost o 40 w porównaniu z 2021 r.). Spory dotyczące samochodów, części samochodowych oraz innych środków transportu stanowiły także znaczący odsetek zgłaszanych spraw (158, wzrost o 30 w porównaniu z 2021 r.). Sprawy dotyczące artykułów żywnościowych zgłaszano również częściej niż w roku poprzednim (138, wzrost o 39 w porównaniu z 2021 r.). W 2022 r. więcej porad dotyczyło artykułów rekreacyjnych i zabawek (132, wzrost o 13 w porównaniu z rokiem poprzednim). W porównaniu z rokiem 2021, wzrosła również liczba spraw dotyczących kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących (92, wzrost o 14 w porównaniu z 2021 r.). Rzadziej też skarżono się na inne, niesklasyfikowane problemy - 67 – spadek o 45 w porównaniu z 2021 r.

W 2022 r. dużo spraw prowadzonych przez rzecznika dotyczyło reklamacji usług (1746, wzrost o 434). Najwięcej skarg, podobnie jak w poprzednim roku związanych było z turystyką i rekreacją (229, wzrost o 62), sektorem energetycznym i wodnym (207, wzrost o 82). Konsumenci narzekali na sprzedawców i dostawców energii, zawyżanie cen energii, naliczenia według fikcyjnych wskazań liczników oraz zawyżanie rachunków. Do rzecznika zgłaszało się wielu konsumentów skarżących się na przedsiębiorstwa energetyczne, które zdaniem konsumentów wystawiały faktury niezgodne ze wskazaniami liczników oraz stosowały nieuczciwe praktyki związane m.in. ze zrywaniem umów (nieraz bez informowania konsumentów), a następnie naliczaniem kar za kradzież prądu/gazu.

Do rzecznika wpływało także wiele skarg na usługi telekomunikacyjne (150, wzrost o 63), transportowe (134, wzrost o 28). Dużo spraw związanych było z opieką zdrowotną (128, wzrost o 37) oraz usługami finansowymi (127, wzrost o 67). Zwiększyła się liczba spraw związanych z rynkiem nieruchomości (126, wzrost o 44). Wiele reklamacji w 2022 r. dotyczyło bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji (119, wzrost o 22). Skarżono się na usługi edukacyjne (118, wzrost o 26) oraz pocztowe i kurierskie (102, wzrost o 23). Sporów w zakresie konserwacji i naprawy pojazdów i innych środków transportu było 74 (wzrost o 37), a w sprawie usług ubezpieczeniowych zgłoszono w 2022 r. 61 skarg (wzrost o 9). W porównaniu z poprzednim rokiem mniej było problemów związanych z innymi, niesklasyfikowanymi usługami (122, spadek o 83).

W 2022 r. konsumenci mieli możliwość spotkania się z rzecznikiem w pomieszczeniu służbowym, w którym mieści się BPRzK oraz pokoju przyjęć interesantów na I piętrze budynku starostwa. Godziny osobistych przyjęć interesantów podane są do wiadomości, w zakładce BPRzK

(<https://bip.powiat.pruszkow.pl/dokument,iddok,461,idmp,269,r,o>) i Powiatowy Rzecznik Konsumentów (<https://samorząd.gov.pl/web/powiat-pruszkowski/powiatowy-rzecznik-konsumentow>).

Porady prawne w większości udzielane były za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie. W porównaniu z rokiem 2021 nastąpił znaczny wzrost liczby porad udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej (z **758** w 2021 r. na **1523** w 2022 r. - wzrost o **765**). Wzrosła także liczba porad udzielanych pisemnie (z **400** w 2021 r. na **479** w 2022 r. - wzrost o **79**). Zwiększyła się liczba spraw zgłaszanych osobiście i telefonicznie (z **1697** w 2021 r. na **1705** w 2022 r. – wzrost **8**).

W 2022 r. osobista konsultacja z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Pruszkowie nie wymagała wcześniejszego umówienia. Konsumenci (zazwyczaj) 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 w 2022 r. w wielu przypadkach domagali się egzekucji roszczenia, ukarania nieuczciwego przedsiębiorcy, ścigania nierzetelnej firmy, analizy umowy (przyniesionej wraz z plikiem innych dokumentów, czasem sprzed kilku/kilkunastu lat), potwierdzenia bezprawności zapisów, upomnienia i zdyscyplinowania przedsiębiorcy, pomimo braku uprawnień ustawowych rzecznika. Liczbę oraz strukturę porad przedstawia Tabela nr 1.

Jak wynika ze skarg konsumenckich, większość wadliwych produktów kupowano za pośrednictwem internetu. Konsumenci odstępowali od umów w sytuacjach kiedy zakup nie spełniał oczekiwań, znaleźli tańszy lub lepszy produkt lub otrzymywali towar wadliwy i niepełnowartościowy. Takie sytuacje zdarzały się najczęściej podczas sezonowych wyprzedaży; do konsumentów przesyłano towar rozpruty, dziurawy, zabrudzony. W praktyce oświadczenia w sprawie odstąpienia od umowy nie we wszystkich przypadkach były respektowane przez sprzedawców. Konsumenci skarżyli się na wyznaczanie i nie wywiązywanie się z kolejnych terminów do kiedy miał nastąpić zwrot pieniędzy, sprzedawcy wypierali się faktu otrzymania zwrotu towaru, kwestią sporną bywało uszkodzenie towaru – przedsiębiorcy twierdzili, że nie można odstąpić od umowy w przypadku wadliwego towaru i konsument powinien w takiej sytuacji złożyć reklamację. Spory dotyczyły zmniejszenia wartości rzeczy poprzez np. odesłanie towaru w innym opakowaniu, użytkowanie środków transportu (hulajnoga, rower, rolki). W przypadku sprzedaży na pokazach przedsiębiorcy odmawiali odbioru towarów wielkogabarytowych.

W 2022 r. do rzecznika zwracano się z prośbą o unieważnienie opłat dodatkowych za parkowanie bez ważnego biletu przed supermarketami, urzędami (na prywatnych parkingach) oraz umarzanie mandatów za przejazd bez biletu transportem publicznym (tramwaje, metro, autobusy, kolej). Drogą mailową przesyłano rzecznikowi np. skany nakazów zapłaty, z dopiskiem – prośba o interwencję. Część spraw dotyczyła zakupów transgranicznych; konsumenci dokonali zakupu u sprzedawcy mającego

siedzibę np. w Chinach. Zgłaszano skargi na sklepy internetowe, bez adresu, siedziby, danych firmy; na stronie podany był jedynie mail kontaktowy.

Także w 2022 r. konsumenci wnosili o poradę w sprawie 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 kolizji nie analizowali warunków umowy, bywa, że jej nawet nie czytali. Zazwyczaj poszkodowani nie orientowali się w temacie cen rynkowych usługi najmu pojazdu zastępczego, podpisywali gotowe wzorce umowy, nie przypuszczając, że zostali celowo wprowadzeni w błąd. W umowach o wynajem pojazdu zastępczego, umieszczany 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, część poszkodowanych wzywana była na rozprawę sądową w charakterze świadków. Wówczas okazywało 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. Orzekano, 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. Część konsumentów korespondowała (w tego rodzaju sprawach), z pełnomocnikiem przedsiębiorcy - bez pozytywnych efektów. Ostatecznie konsumenci, otrzymywali nakaz zapłaty, od którego mieli prawo wnieść sprzeciw. Kierowcy poszkodowani w wypadkach w 2016 r., 2017 r., 2018 r., 2019 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 2022 r. konsumenci nadal skarżyli się na firmy przesyłające i sprzedające energię i gaz. Konsumenci negowali odczyty liczników, wysokość faktur oraz wypowiedzanie umów przez przedsiębiorstwa i naliczanie kar za kradzież energii.

Skarżono się na Biura Podróży, w zakresie warunków zakwaterowania i wyżywienia, zapisów umownych, ubezpieczenia turystycznego oraz terminów odpowiedzi na reklamacje. Konsumenci powoływali się na „Tabelę Frankfurcką”; domagano się zwrotu do 400% wartości wycieczki (tytułem odszkodowania, rekompensaty za zmarnowany urlop). Skargi dotyczyły zniszczonych i uszkodzonych w trakcie podróży bagaży. Konsumenci za bagaże zakupione np. w 2014 r., 2015 r. domagali się zwrotu kilkuset złotych. Z tytułu zagubienia bagażu oczekiwano zwrotu za zawartość i wartość walizki od: przewoźnika, biura podróży i ubezpieczyciela.

Nierzadko konsumenci zwracający się do rzecznika z prośbą o poradę dopiero kończąc rozmowę przyznawali się, że nie zamieszkują powiatu pruszkowskiego. W 2022 r. wiele skarg składali cudzoziemcy. Były to zazwyczaj problemy związane ze sprzętem AGD, zegarkami, biżuterią. Konsumentom obcojęzycznym trudno było zrozumieć: różnicę pomiędzy reklamacją z tytułu gwarancji, a reklamacją z tytułu rękojmi oraz odstąpieniem od umowy zawartej na odległość, od odstąpienia od umowy w ramach reklamacji, a także konieczność dołączenia do „Wniosku Konsumenta” dowodu zakupu (nieraz reklamowane rzeczy pochodziły z darów, były prezentem).

W 2022 r. do rzecznika wpływały skargi na developerów. Spory dotyczyły wzorców umów, terminów oddania nieruchomości do użytkowania, odstąpienia od umowy, kar pieniężnych za opóźnienie, odmowy usunięcia usterek (np. nieodpowiednia wysokość platformy do parkowania w hali garażowej). W okresie sprawozdawczym skargi dotyczyły spraw, w których wartość przedmiotu sporu wynosiła od kilkudziesięciu groszy (zepsute warzywo) do kilkudziesięciu tysięcy (odszkodowanie za nieudane wakacje).

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

W 2022 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 2022 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, najczęściej pisemnie prosił przedsiębiorców o wyjaśnienia. W sytuacjach kiedy firmy nie odbierały korespondencji, bądź też nie udzielały odpowiedzi na wystąpienia, rzecznik próbował telefonicznie omówić i zakończyć polubownie spór z przedsiębiorcą. Zdarzały się sytuacje, w których podczas rozmowy telefonicznej przedsiębiorca obiecywał i deklarował przesłanie wyjaśnienia lub zwrot pieniędzy za towar odesłany przedsiębiorcy, a ostatecznie nie wywiązywał się z tego zobowiązania. W kilku przypadkach nie było możliwości połączenia się z przedsiębiorcą (brak telefonu, automatyczna sekretarka), firmy nie odbierały telefonu służbowego BPRzK, a przy kolejnym połączeniu numer był blokowany.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich w 2022 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 <https://samorząd.gov.pl/web/powiat-pruszkowski/powiatowy-rzecznik-konsumentow>. Wnioski mogły zostać przesłane pocztą, „kurierem”, przy pomocy paczkomatu InPOST Urząd24. Mieszkańcy powiatu mogli także składać wnioski konsumenckie osobiście, w siedzibie starostwa (parter, Sala A). 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 2022 r. wniesiono do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie **250** „Wniosków konsumenta”, czyli **24** wnioski więcej niż w 2021 r. Rzecznik skierował **298** wystąpień do

przedsiębiorców. W porównaniu z 2021 r. była zdecydowanie wyższa liczba (226, wzrost o 72). Z czego 173 sprawy (wzrost o 50 w stosunku do 2021 r.) dotyczyły problemów związanych ze sprzedażą, a w przypadku 121 interwencji (wzrost o 24), przedmiotem wystąpienia były usługi. Skargi odnosiły się do braku zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy, wad towarów, źle wykonanych usług, braku odpowiedzi na reklamację, nieuznania reklamacji.

Najwięcej wystąpień kierowanych do przedsiębiorców związanych było ze sprzedażą (173, wzrost o 50). Problemy konsumentów dotyczyły głównie reklamacji odzieży i obuwia (51, wzrost o 17) oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (38, spadek o 5). Dużo wniosków składanych było w sprawach dotyczących mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (35, wzrost o 13). Większy odsetek spraw dotyczył samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów (14, wzrost o 3) oraz produktów związanych z opieką zdrowotną (14, wzrost o 12).

Jeśli chodzi o usługi, to rzecznik interweniował w 121 sprawach (wzrost o 24). Wystąpienia do przedsiębiorców w 2022 r. w głównej mierze dotyczyły turystyki i rekreacji (23, wzrost o 5). Zwiększyła się liczba skarg dotyczących usług telekomunikacyjnych (17, wzrost o 7), transportowych (14, wzrost o 7) i związanych z opieką zdrowotną (12, wzrost o 7). Na tym samym poziomie co w 2021 r. utrzymała się liczba sporów w sprawach związanych z nieruchomościami (13) oraz sprawami ubezpieczeniowymi (7). Zmniejszyła się liczba spraw składanych w sporach finansowych (4, spadek o 1), dotyczących bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji (2, spadek o 2), edukacyjnych (2, spadek o 3) i niekonsumenckich (4, spadek o 2). Liczbę oraz strukturę wniosków konsumenckich przedstawia Tabela nr 2.

Spośród spraw zakończonych w 125 przypadkach wystąpienia rzecznika przyniosły pozytywne dla konsumentów rozwiązanie sprawy (w tym 91 spraw zakończonych zostało zgodnie z żądaniem konsumentów, w 34 przypadkach roszczenie zaspokojono częściowo – np. zaproponowano usunięcie części usterek, niższą kwotę odszkodowania, zadośćuczynienia, rekompensaty, obniżenia ceny). W 1 przypadku sprawa została przekazana według właściwości miejscowej. W 16 przypadkach przesłano wyjaśnienia (w tym 3 sprawy były transgraniczne), 4 sprawy były niekonsumenckie, 3 sprawy są nadal w toku. Kontynuacja wniosków wynika z braku odpowiedzi przedsiębiorców na wystąpienia i ponaglenia oraz nieuzupełnienia braków formalnych przez Konsumentkę.

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

W 2022 r. rzecznik współpracował i korespondował w sprawach konsumenckich m.in. z: Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym, Federacją Konsumentów, Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei, PKP PLK S.A. oraz miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów, a także Polską Izbą Turystyki. 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 2022 r. obejmowała w szczególności informowanie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o prowadzonych sprawach – w zakresie spraw będących przedmiotem badania Urzędu, przesyłaniu dokumentacji w sprawie naruszeń praw konsumentów (usługi energetyczne, wynajem samochodów zastępczych, sprzedaż a pokazach).

Rzecznik był w stałym, bezpośrednim kontakcie z Wydziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Żyrardowie, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Kozienicach oraz innymi rzecznikami na terenie całego kraju. Konsultacje z rzecznikami z ościennych powiatów wynikały z prowadzenia tożsamyh spraw, nieraz z udziałem tych samych Konsumentów, którzy dzwonili w sprawie porad do kilku rzeczników. Wymiana doświadczeń i opinii oraz odmienne spojrzenie na dany kazus pozwoliło lepiej i solidniej rozpatrzyć problemowe i niejednoznaczne sprawy.

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 warsztatach/webinariach. 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.

W 2022 r. rzecznik występował do Rzecznika Praw Pasażera Kolei w sprawie skargi osoby małoletniej dotyczącej mandatu wystawionego z powodu wybrania innej niż przysługująca ulgi. Kazus dotyczył ucznia szkoły, który przez pomyłkę wybrał podczas kupna biletu (w systemie elektronicznym)

ulgę studencką zamiast uczniowskiej. Mimo interwencji rzecznika oraz wystąpienia do Rzecznika Praw Pasażera Kolei, opłata dodatkowa nie została anulowana przez Spółkę.

Rzecznik kontaktował się również z Zarządem PKP PLK S.A. W korespondencji mailowej rzecznik informował o licznych skargach konsumenckich w sprawie oznakowania terenu stacji w piktogramy dotyczące zakazu palenia produktów tytoniowych. W chwili obecnej peron jest oznakowany; emitowane są także informacje głosowe dotyczące zakazu.

W 2022 r. prowadzono także rozmowy i korespondencję mailową z Polską Izbą Turystyki, z uwagi na spór konsumenta z biurem podróży i ubezpieczycielem w sprawie odmowy wypłaty ubezpieczenia.

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

Jeżeli postępowanie mediacyjne prowadzone przez rzecznika w 2022 r. nie przyniosło zamierzonego skutku, rzecznik informował konsumentów o możliwości dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej. W 2022 r. rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów – nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami ale przygotowywał dla konsumentów pisma procesowe.

W sprawach, które pomimo zaangażowania rzecznika nie doszło do polubownego zakończenia sporu, część konsumentów wnosiła o przygotowanie pism procesowych. W 2022 r. Rzecznik Konsumentów przygotował 34 pisma procesowe. Wystąpienia do sądu w 11 przypadkach dotyczyły mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu, 7 pozwów przygotowano w sprawie nieuznania reklamacji odzieży i obuwia. Rzecznik przygotował 6 pism procesowych w sprawie samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów. W 2022 r. przygotowano 4 pozwy w sprawie wadliwych urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Rzecznik przygotował 3 pozwy dotyczące turystyki i rekreacji. Konsumenty przy pomocy rzecznika pozywali także w sprawach: produktów związanych z opieką zdrowotną - 1, związanych z rynkiem nieruchomości – 1, usług związanych z opieką i opieką zdrowotną – 1.

Pozwy przygotowywane w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczyły przypadków, w których przedsiębiorcy nie uznali reklamacji, 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 źle leżącego okrycia wierzchniego, usług sportowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2022 r. rzecznik w ramach działalności edukacyjnej przeprowadził cykl spotkań z seniorami. Spotkania były przygotowane dla mieszkańców we wszystkich gminach powiatu. Rzecznik był na spotkaniach z seniorami w: Pruszkowie, Piastowie, Brwinowie, Raszynie i Michałowicach. Gmina Nadarzyn (Nadarzyński Ośrodek Kultury) nie starała się ustalić terminu spotkania. W niektórych placówkach frekwencja świadczyła o braku zainteresowania seniorów problematyką lub zdobyciem przydatnych informacji praktycznych. W jednej z gmin rzecznik, mimo wcześniejszych ustaleń, otrzymał 20 minut na przeprowadzenie spotkania z seniorami, w przerwie pomiędzy zapisami na wycieczki, a próbą zespołu wokalnego. Liczba skarg dotyczących omawianych na spotkaniu z seniorami zagadnień była wprost proporcjonalna do frekwencji na spotkaniach. W gminach, gdzie nie było zapotrzebowania na uzyskanie danych w sprawach konsumenckich zdecydowanie więcej seniorów zgłaszało się z problemami dotyczącymi: niechcianego zakupu na pokazie, dodatkowych świadczeń zdrowotnych, zakupów internetowych.

Rzecznik w raportowanym okresie proponował zorganizowanie wykładów i webinarów w kilku szkołach średnich powiatu pruszkowskiego, w których nie doszło do spotkania z młodzieżą w 2021 r. Z uwagi na brak kontaktu, w tym osób wyznaczonych do ustalenia terminów oraz szczegółów warsztatów, a także z uwagi na brak informacji zwrotnej w sprawie, nie doszło do spotkania młodzieży z rzecznikiem. W 2022 r. Rzecznik przygotowywał także materiały edukacyjne, które były udostępniane konsumentom w siedzibie starostwa oraz podczas spotkań z seniorami. Prócz tego w 2022 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał porad/wywiadu w telewizji regionalnej w sprawach konsumenckich.

Realizując zadania edukacyjno-informacyjne rzecznik w 2022 r. realizował również działalność informacyjną w trakcie bezpośredniego kontaktu z konsumentami, podczas porad telefonicznych i mailowych. Rzecznik udostępniał, zainteresowanym konsumentom, darmowe publikacje, 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.

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 ze zm.)*.

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

Rzecznik w 2022 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 ze zm.)*, 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. Konsumentów nie zgłaszali roszczeń w tego typu sprawach do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

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

W 2022 r. rzecznik nie występował z wnioskami w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Rzecznik nie składał do sądu wniosków o ukaranie przedsiębiorców w ww. sprawach. W okresie sprawozdawczym ujawniono okoliczności uzasadniające podejrzenie popełnienia kilku wykroczeń 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 2022 r. do właściwych Komend Policji zostały przesłane „Wnioski o przeprowadzenie czynności wyjaśniających w drodze pomocy prawnej” w następujących sprawach:

1. RK.732.123.2021 – po przesłuchaniu przez Policję propozycja polubownego rozwiązania sporu,
2. RK.732.160.2021 – po przesłuchaniu przez Policję wniosek o ukaranie grzywną; Sąd Rejonowy w Pruszkowie II Wydział Karny wydał 10.06.2022 r. „Wyrok nakazowy”; wymierzono grzywnę 2 000 zł,

3. RK.732.183.2021 – po przesłuchaniu przez Policję jednego z przedsiębiorców złożono wniosek o ukaranie grzywną; Sąd Rejonowy w Pruszkowie II Wydział Karny wydał 22.09.2022 r. „Wyrok nakazowy”; wymierzono grzywnę 2 000 zł; drugiego przedsiębiorcy nie udało się przesłuchać Policji („dzielnicy pod adresem nikogo nie zastał”); wystąpiono do Prezydenta Miasta Pruszkowa (WSOiOM) o udostępnienie danych, na podstawie których złożono wniosek o ukaranie; Sąd Rejonowy w Pruszkowie II Wydział Karny wydał 7.12.2022 r. „Wyrok nakazowy”; wymierzono grzywnę 2 000 zł,
4. RK.732.20.2022 – złożono 29.07.2022 r. wniosek o przeprowadzenie czynności wyjaśniających – brak odpowiedzi KRP w Warszawie.
5. RK.732.23.2022 – złożono 3.08.2022 r. wniosek o przeprowadzenie czynności wyjaśniających – brak odpowiedzi KRP w Warszawie.
6. RK.732.30.2022 – złożono 3.08.2022 r. wniosek o przeprowadzenie czynności wyjaśniających – brak odpowiedzi KRP w Warszawie.

Zgodnie z art. 17 § 3 *ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia* (t. j. Dz. U. z 2022 r. Poz. 1124), 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. Zakłada się, że skłoni to przedsiębiorców do udzielania odpowiedzi rzecznikowi w kolejnych latach we wszystkich sprawach, bowiem do 2021 r. 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 ze zm.), stanowiło jedynie tzw. „straszak”, który nie był wcześniej egzekwowany w BPRzK.

Mimo tego, że czynności, które 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 podjęto działania mające na celu zasądzenie kary grzywny. Ukazanie przedsiębiorcy jest postępowaniem niezależnym i mimo tego, że nie załatwia sprawy konsumenta i teoretycznie nie wpływa na skuteczność egzekwowania roszczenia, może przyczynić się do poszanowania praw konsumenta w przyszłości, większej satysfakcji konsumentkiej oraz utwierdzenia mieszkańców powiatu w przekonaniu, że rzecznik w pełni wykonał swoje obowiązki i wykorzystał wszystkie dostępne środki, celem uzyskania rzeczowych wyjaśnień w sprawie konsumentkiej.

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

W 2022 r. rzecznik przygotował 3 oświadczenia w sprawie istotnego poglądu dla sprawy, które zostały przesłane do Sądu Rejonowego w Pruszkowie. Przedmiotem wystąpień, 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.

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

1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Rok 2022 był dwudziestym drugim rokiem sprawozdawczym w działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Liczba zarejestrowanych „Wniosków konsumenta” wzrosła o **24** w porównaniu z 2021 r. W 2022 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**, w 2022 r. **3707**). Duże zainteresowanie poradami udzielanymi przez rzecznika, w sprawach konsumenckich, świadczy o zapotrzebowaniu na pomoc prawną udzielaną w BPRzK.

W ocenie rzecznika do polepszenia standardów ochrony konsumentów przyczyniłyby się zmiany w zakresie odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Zgodnie z art. 34 ust. 3 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. z 2020 r. Poz. 287 ze zm.)*, „Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą”. W praktyce ponieważ zapis ten nie jest jednoznaczny, przedsiębiorcy twierdzą, że:

1. dostarczyli towar do miejsca zamieszkania „grzecznościowo”, a w rzeczywistości został on wydany na pokazie;
2. towar wielkogabarytowy (czasem kilkanaście pudeł) można odesłać w sposób zwykły pocztą, czyli zamówić kuriera.

Ostatecznie, w przeważającej liczbie spraw, konsumenci zostają zmuszeni do odesłania towaru na swój koszt (czasem kilkaset złotych). Mimo odstąpienia od umowy i odesłania towaru przedsiębiorcy nie oddają pobranych kwot (do kilkunastu tysięcy złotych). Seniorzy odzyskują pieniądze dopiero po wniesieniu pozwu; proces odzyskiwania gotówki trwa ok. 2 lata. Być może uregulowanie stanowiące o konieczności odbioru wielkogabarytowych przesyłek z jednoczesnym obowiązkiem zwrotu pieniędzy konsumentowi, który odstąpił od umowy rozwiązałoby problem, który dotyczy zazwyczaj seniorów.

Niestety mimo wielu zmian ustawowych z zakresu prawa konsumenckiego nie doszło do żadnych zmian w zakresie regulacji dotyczącej terminu odpowiedzi na reklamację i konsekwencji braku odpowiedzi, w *ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (t.j. Dz. U. z 2022 r. Poz. 511 ze zm.)*. Nagminne jest, iż biura podróży wymuszają na konsumentach składanie reklamacji pisemnie - pocztą tradycyjną, jednocześnie udzielając odpowiedzi po długim, nawet kilkudziesięciodniowym terminie od złożenia skargi, za pośrednictwem drogi mailowej (np. TUI).

Rzecznik dostrzega, że uchylenie *ustawy z dnia 16 września 2011 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. Poz. 1445)*, może przyczynić się do osłabienia możliwości dochodzenia roszczeń konsumentów w zakresie usunięcia wad występujących w lokalu. Obowiązująca obecnie *ustawa z 20 maja 2021 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz deweloperskim funduszu gwarancyjnym (Dz. U. z 2021 r. Poz. 1177)*, nie odsyła, w sprawie odpowiedzialności dewelopera za wady lokalu mieszkalnego lub domu, do innych przepisów, w zakresie nieuregulowanym art. 41 (który reguluje m.in. uznanie wady istotnej do dnia zawarcia umowy przenoszącej na nabywcę prawa wynikającego z umowy deweloperskiej).

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Praca rzecznika w powiecie pruszkowskim jest zazwyczaj ceniona i pozytywnie oceniana przez konsumentów. Wniosek taki można wyciągnąć z ilości porad udzielanych przez rzecznika oraz treści maili oraz rozmów, w których konsumenci dziękują za zaangażowanie i pomoc rzecznika. Wśród

konsumentów, zawsze zdarzają się osoby niezadowolone z: braku uprawnień dochodzeniowych i śledczych rzecznika, braku kompetencji do zastosowania środków przymusu i egzekucji określonych zachowań od przedsiębiorcy. W 2022 r. rzecznik wielokrotnie był pytany po co właściwie zostało utworzone takie stanowisko skoro rzecznik „nic nie może zrobić przedsiębiorcy”. Z uwagi na incydenty, które zdarzają się podczas rozmów telefonicznych i osobistych ze strony agresywnych/nerwowych konsumentów wskazane byłoby uczestnictwo rzeczników w szkoleniach z zakresu nieprzewidzianych zachowań, niebezpiecznych sytuacji, agresji słownej, szantażu, zastraszania itp. Pomimo tego, że na mocy art. 226 § 1 k. k. znieważenie urzędnika jest karalne, zdarzają się przypadki konsumentów, którzy podczas udzielania porady lub udzielania informacji o zakresie zadań rzecznika obrażają pracowników BPRzK i próbują wykrzyczeć swoje rozżalenie na przedsiębiorcę, kierując agresję/rozżalenie w stronę rzecznika. Niestety część agresywnych konsumentów decyduje się złożyć „Wniosek konsumenta”, a następnie próbuje wymusić na rzeczniku sporządzenie wystąpienia do przedsiębiorcy poza kolejnością wpływu wniosków.

Nieustanne zmiany przepisów wymagają od rzeczników bieżącego śledzenia nowych uregulowań prawnych i orzecznictwa oraz samodoskonalenia zawodowego bowiem skargi konsumentów dotyczą ogromnej liczby dziedzin wiedzy. Wskazane byłoby cykliczne organizowanie stacjonarnych szkoleń dla rzeczników, podczas których mogliby wymienić się doświadczeniami i omówić konkretne kazusy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie w ramach możliwości czasowych korzysta z bezpłatnych szkoleń i form doskonalenia zawodowego oferowanych przez: Rzecznika Finansowego, Federację Konsumentów, UOKiK, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Pracodawcę oraz inne instytucje. W 2022 r. rzecznik uczestniczył w wielu szkoleniach organizowanych przez Rzecznika Finansowego:

„Spłata kredytu przed terminem. Kredyt konsumencki. Kredyt hipoteczny”,
„ADR – Postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym jako pozasądowy sposób rozwiązywania sporów na rynku finansowym”,
„Likwidacja szkód z ubezpieczeń podróży – najczęstsze problemy”,
„Ubezpieczenia dzieci i młodzieży szkolnej: grupowo czy indywidualnie?”.
„Ubezpieczenia turystyczne – rozsądny wybór”.
„Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku bankowo-kapitałowym”
„Odszkodowania po wichurach, huraganach, powodziach i podtopieniach”
„Jak zachować bezpieczeństwo podczas płatności online?”

Rzecznik brał także udział w **IX Międzynarodowej Konsumenckiej Konferencji Naukowej – „Prawa konsumenta wczoraj, dziś i jutro. 60 lat praw konsumenta”** w terminie 9-10 czerwca 2022 r.,

organizowanej przez Katedrę Prawa Cywilnego Gospodarczego i Prywatnego Międzynarodowego Instytutu Prawa Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.

W 2022 r. rzecznik uczestniczył także w webinarach przygotowanych przez UOKiK:

„Bezpłatna pomoc konsumencka – gdzie jej szukać?”

„Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”

„Zakupy w sieci, Jakie prawa ma konsument?”

„Oszustwa na pokazach handlowych”

„10 prostych kroków żeby nie zmarnować urlopu”

„Konsument w drodze na zagraniczne wakacje”

„Prawa konsumenta w gastronomii”

„Turysta mądry po szkodzie”

„Influencer marketing pod lupą UOKiK”

„Reklamacja towarów i usług”

„Black Friday-okazja czy pułapka”

„Na co uważać, żeby nie stracić danych i pieniędzy”.

Rzecznik uczestniczył w szkoleniu „Ochrona praw konsumenta w sporze sądowym” w dniu 23.03.2022 r. oraz „Dyrektywa Omnibus. Ważne zmiany w ochronie konsumentów” w dniu 6.07.2022 r. i uzyskał certyfikaty wydane przez Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o.

W ramach projektu „Consumer Law Ready”, do której udziału zapraszała Federacja Konsumentów Oddział w Warszawie, rzecznik 16.11.2021 r. otrzymał „Certificate of Completion Trainer”. Rzecznik uczestniczył w szkoleniach organizowanych przez Federację, w tym m.in.: „Taki sam start”, W dniu 27.05.2022 r. rzecznik uczestniczył w warsztatach „Ochrony konsumentów w Unii Europejskiej” organizowanych przez Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie Instytut Prawa i Ekonomii. W dniu 19.05.2022 r., 2.06.2022 r., 29.06.2022 r. rzecznik uczestniczył w webinarach pt. „Pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich. Polubowne rozwiązywanie sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego – specyfika postępowania, korzyści dla obydwu stron sporu”, „Interwencja produktowa na rynku ubezpieczeń na życie z UFK”, „Nieautoryzowane transakcje płatnicze. Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego”, a 11.10.2022 r. w spotkaniu pt. „Zadania i kompetencje poszczególnych instytucji tworzących sieć bezpieczeństwa finansowego w Polsce”, które były organizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.

Prócz tego rzecznik uczestniczył w „Spotkaniu roboczym dotyczącym reformy funkcjonowania powiatowych/miejskich rzeczników praw konsumenta”, organizowanym przez Związek Powiatów Polskich 21.10.2022 r.

W odpowiedzi na zapotrzebowanie wynikające z ilości i tematyki porad i wniosków konsumenckich w 2023 r. planowane jest zorganizowanie spotkań z seniorami oraz uczniami szkół ponadpodstawowych oraz z rzecznikami z ościennych powiatów.

Tabela 1 Bezpłatne poradnictwo informacja prawna w zakresie ochrony interesów Konsumentów

Przedmiot porady	2022 r.			
	Osobiście i telefonicznie	Za pośrednictwem poczty elektronicznej	Pisemnie	Ogółem
I. Sprzedaż, w tym:	797	733	214	1744
1. art. żywnościowe	72	49	17	138
2. odzież i obuwie	136	133	29	298
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	104	201	21	326
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	163	166	43	372
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	91	51	16	158
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	62	13	17	92
7. produkty związane z opieką zdrowotną	92	64	5	161
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	75	33	25	132
9. inne	2	24	41	67
II. Usługi, w tym:	785	720	241	1746
10. związane z rynkiem nieruchomości	72	47	7	126
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	45	58	16	119
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	21	15	13	49
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	25	27	22	74
14. finansowe	38	73	16	127
15. ubezpieczeniowe	40	14	7	61
16. pocztowe i kurierskie	41	47	14	102
17. telekomunikacyjne	89	46	15	150
18. transportowe	47	61	26	134
19. turystyka i rekreacja	95	115	19	229
20. sektor energetyczny i wodny	121	71	15	207
21. związane z opieką i opieką zdrowotną	67	44	17	128
22. edukacyjne	68	31	19	118
23. inne	16	71	35	122

III. Informacje konsumenckie	1582	1453	455	3490
IV. Informacje niekonsumenckie	123	70	24	217
RAZEM	1705	1523	479	3707

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

Przedmiot wystąpienia	Ogółem 2021 r.
I. Sprzedaż, w tym:	173
1. art. żywnościowe	3
2. odzież i obuwie	51
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	35
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	38
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	14
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1
7. produkty związane z opieką zdrowotną	14
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	8
9. inne	9
II. Usługi, w tym:	121
10. związane z rynkiem nieruchomości	13
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0
14. ubezpieczeniowe	7
15. finansowe	4
16. pocztowe i kurierskie	2
17. telekomunikacyjne	17
18. transportowe	14
19. turystyka i rekreacja	23
20. sektor energetyczny i wodny	13
21. związane z opieką i opieką zdrowotną	12
22. edukacyjne	2
23. inne	12
III. Informacje niekonsumenckie	4
RAZEM	298

Tabela 3 Pisma procesowe przygotowane dla konsumentów przez rzecznika

Lp	Dotyczy	Ilość
1.	odzież i obuwie	7
2.	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	11
3.	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	4
4.	samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	6
5.	produkty związane z opieką zdrowotną	1
6.	związane z rynkiem nieruchomości	1
7.	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0
8.	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0
9.	transportowe	0
10.	turystyka i rekreacja	3
11.	usługi związane z opieką i opieką zdrowotną	1
12.	edukacyjne	0
RAZEM		34

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW

Bonikowska
dr Marzena Bonikowska
29.03.23r.