

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W JĘDRZEJOWIE W 2019 ROKU

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.**

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Woj. Świętokrzyskie
2. Miasto/Powiat	Powiat Jędrzejowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	86 560 osób
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Grzegorz Kazimierski
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	0,7 etatu
7. Funkcja Rzecznika konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	3,5 dnia/28 godzin w tygodniu
7. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz.U. nr 50, poz. 331 ze zm.). proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	---
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	59 213,65 zł. (koszt szacunkowy brutto)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania powiatu dot. ochrony praw konsumentów określone w ustawie z dnia 5.06.1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn.zm.). Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście. Uchwałą Rady Powiatu w Jędrzejowie Nr XXIV/154/01 z dn. 27.06.2001 r. dokonano powołania na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jędrzejowie. Wymiar czasu pracy rzecznika (określany kolejnymi zarządzeniami Starosty Jędrzejowskiego) ustalono w umowie o pracę na 0,7 etatu.

Kompetencje rzecznika normuje art. 39 i nast. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.), które do jego zadań zaliczają w szczególności zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców oraz wytaczanie powództw cywilnoprawnych na rzecz konsumentów a także współdziałanie z Prezesem Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz organizacjami konsumenckimi (m.in. w zakresie sygnalizacji problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej).

Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego, roku przedkłada Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je, Prezesowi UOKiK, w terminie 7 dni od zaopiniowania.

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

W 2019 r. – realizując zadania polegające na zapewnieniu bezpłatnej informacji prawnej i poradnictwa konsumenckiego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie udzielał pomocy prawnej tego typu, **w 421 sprawach** zgłoszonych przez konsumentów - mieszkańców powiatu jędrzejowskiego.

W sprawach tych świadczone konsumentom pomoc prawną w biurze, poprzez kontakt telefoniczny i drogą elektroniczną. Polegała ona na udzielaniu informacji i porad prawnych, sporządzaniu dla zgłaszających się interesantów projektów pism związanych z wnoszonymi reklamacjami (przede wszystkim zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartych umów, wypowiedzeń umów) oraz pism procesowych (3 pozwów i innych pism procesowych np. wniosku o nadanie klauzuli wykonalności).

Konsumentom udzielano informacji dotyczących roszczeń przysługujących im w związku z niezgodnością z umową nabywanych towarów i usług, zasad realizacji tych roszczeń oraz możliwości ich dochodzenia na drodze polubownej i sądowej.

Z łącznej liczby 421 spraw - w wielu przypadkach, podjęte działania polegające na przeprowadzonych mediacjach (w bezpośrednich kontaktach osobistych i telefonicznie), doprowadziły do ich pozytywnego dla konsumentów zakończenia.

Problematyka zgłaszanych spraw związana była głównie z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności przedsiębiorców za wady fizyczne towarów, na podstawie przepisów ustawy z dn. 23.04.1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16 poz. 93 ze zm.) o rękojmi i gwarancji. Dotyczyło to podobnie jak w latach poprzednich głównie reklamacji sprzętu elektronicznego i komputerowego (smartfonów, laptopów, tabletów, telewizorów, głośników, kamery, nawigacji samochodowych, anteny RTV, zegarka), urządzeń AGD (pralek, lodówek, kuchenek gazowo-elektrycznych, piekarników, odkurzaczy, robota kuchennego, wyciskarek do soków, blenderów, garnków, bojlerów elektrycznych), obuwia i odzieży, samochodów i części samochodowych oraz mebli. Ponadto były to reklamacje artykułów związanych z opieką zdrowotną i im podobnych (aparatów słuchowych, okularów, materacy rehabilitacyjnych, masażerów i mat masujących, jonizatorów, magnetyzerów, poduszek, zagłówek, kołder i pasów leczniczych), materiałów budowlanych (blachy dachowej, kostki brukowej, okien, ościeżnic, drzwi wejściowych i balkonowych, bram garażowych, glazury, ceramiki sanitarnej, przesłń ogrodzeniowych, betonowych elementów systemu ogrodzeniowego), różnego rodzaju towarów i urządzeń (instalacji fotowoltaicznych i solarnych, pompy do wody, pieca c.o., piecyka gazowego, zbiornika na gaz, systemu filtrowania wody, oczyszczacza powietrza, kosiarki do trawy, piły tarczowej, kosy spalinowej, agregatu do malowania natryskowego, maszyn i nawozów rolniczych, garażu blaszanego, zbiornika asenizacyjnego, akumulatorów, prostownika, statywu do aparatu fotograficznego, torebki skórzanej, sadzonek krzewów ozdobnych) a także żywności oraz artykułów rekreacyjnych i dla dzieci (np. sprzętu do nordic walking, plecaka, deski samojezdnej).

Skarżono się głównie na nieuwzględnianie przez sprzedawców oraz gwarantów reklamacji towarów, zgłoszonych z powodu ich wad fizycznych i niezgodności z umową (np. niekompletności, niezgodności produktu z opisem, wyglądem wzorcowym lub zapewnieniem sprzedawcy co do jego cech i właściwości). Problemów konsumentom przysparzały też długotrwałe (w skrajnych przypadkach trwające kilka miesięcy, a nawet rok) lub wielokrotne i nieskuteczne naprawy reklamacyjne towarów.

W mniejszej liczbie zgłaszano przypadki nieudzielania przez sprzedawców i gwarantów odpowiedzi na reklamacje lub udzielania ich po terminie, nierealizowania roszczeń konsumentów mimo ich formalnego uznania, niewydawania paragonów lub faktur zakupu, oznaczania produktów w sklepach cenami według stawki netto lub innymi niż naliczane przy kasie. Konsumenty zwracali

się też w sprawach dotyczących żądania od nich przez serwisy gwarancyjne opłat (zwrotu kosztów ekspertyz, przesłania towarów lub dojazdu serwisu) za rozpatrzenie nieuwzględnionych reklamacji. Często dochodziło do pozbawienia uprawnionych ich praw wynikających z gwarancji („anulowania gwarancji” przez serwis) z powodu rzekomego uszkodzenia mechanicznego produktów z winy użytkowników, ich nieuprawnionej ingerencji (np. próby samodzielnej naprawy) albo niewłaściwego użytkowania i konserwacji towaru. Z drugiej strony zdarzały się skargi konsumentów na uszkodzenia reklamowanego sprzętu, powstałe w serwisach gwarancyjnych.

W jednostkowych przypadkach sprzedawcy odmawiali rozpatrzenia reklamacji z uwagi na brak paragonu, sprzedaż towaru w drugim gatunku, rzekome umowne wyłączenie rękojmi na produkt albo ze względu na upływ krótkiego okresu (np. 1 lub 3 miesięcy) od zakupu. Zgłaszano też pojedyncze sprawy, w których przedsiębiorcy nie wywiązywali się z obowiązku dostawy towaru mimo wpłaconej zaliczki, wydawali jako nowe, mechanicznie uszkodzone produkty (np. telewizor) lub domagali się odszkodowania od nabywców za użytkowanie zwracanych, wadliwych produktów (np. w wysokości 100,00 zł. za każdy dzień używania zwracanego, nieprawidłowo funkcjonującego skutera).

W zakresie usług najliczniej zgłaszane problemy dotyczyły zawierania i realizacji umów finansowych (pożyczek, kredytów, lokat i rachunków bankowych), o świadczenie usług telekomunikacyjnych (telefonicznych, dostępu do sieci internetowej, telewizyjnych), umów ubezpieczeniowych (ubezpieczenia sprzętu AGD i RTV od przypadkowego uszkodzenia i tzw. przedłużonych gwarancji, ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, mienia, przesyłek, kredytów, ubezpieczeń od nieszczęśliwych wypadków i na życie) oraz sprzedaży energii elektrycznej. Konsumentom udzielano także pomocy dotyczącej zawartych umów o świadczenie usług remontowo-budowlanych (kompleksowego remontu mieszkania, usług ocieplenia i otynkowania domów, wymiany okien i drzwi, wykonania wylewek z żywicy epoksydowej, zadaszenia tarasu, budowy ogrodzenia działki, budowy instalacji zasilania i ogrzewania domu gazem, montażu instalacji fotowoltaicznych i solarnych), naprawczych (naprawy samochodów, smartfonów, tabletów i innych urządzeń), usług transportowych i kurierskich, turystycznych, usług związanych z opieką zdrowotną oraz innych (np. usług stomatologicznych, porad i zabiegów lekarskich, optycznych, jubilerskich, najmu mieszkania, edukacyjnych).

W zakresie umów finansowych, konsumenci skarżyli się na oferowanie przez instytucje pożyczkowe i zawieranie umów, na podstawie których koszty krótkoterminowych pożyczek (odsetki, prowizje i ubezpieczenia) nawet dwukrotnie przekraczały kwoty otrzymywanych środków. Dokumenty tych kontraktów były natomiast dla nich mało czytelne a często nawet wprowadzające w błąd. Zgłaszano też problemy dotyczące nieprawidłowości w rozliczaniu wcześniejszej spłaty

pożyczek (w zakresie nieobniżania w takich sytuacjach naliczonych wcześniej opłat i kosztów), konieczności restrukturyzacji zadłużenia oraz prowadzonych windykacji i egzekucji komorniczych zobowiązań finansowych. Kilka z wniesionych spraw wiązało się z otrzymanymi przez członków Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej w upadłości, wezwaniami syndyka do pokrycia strat finansowych i zadłużenia kasy (do wysokości dwukrotności posiadanych przez konsumentów udziałów).

W zakresie umów ubezpieczenia pogwarancyjnego (tzw. przedłużonej gwarancji) oraz ubezpieczeń od przypadkowego uszkodzenia sprzętu AGD i RTV konsumenci informowali o nieuwzględnianiu przez zakłady ubezpieczeń zgłoszeń szkodowych (np. z powodu braku należytej konserwacji, niewłaściwego lub rażąco niedbałego sposobu użytkowania urządzeń), obciążaniu ich częścią kosztów dokonywanych napraw oraz kosztami rozpatrzenia nieuwzględnionych zgłoszeń (kosztami dojazdu serwisu, wydania ekspertyzy). Nabywcy ubezpieczeń przesyłek kurierskich oraz ubezpieczeń kredytów skarżyli się na odmowę uwzględniania przez ubezpieczycieli swojej odpowiedzialności za zgłaszane szkody. Odnośnie ubezpieczeń mienia konsumenci zgłaszali się w sytuacjach kiedy ubezpieczyciele odmawiali wypłaty lub zaniżali kwoty należnych odszkodowań (np. z powodu amortyzacji przedmiotu ubezpieczenia, nieuwzględnienia kosztów użycia do naprawy oryginalnych części) a w przypadku ubezpieczeń wypadkowych i na życie w sytuacji jednostronnego podwyższania wysokości składek ubezpieczeniowych. W innych przypadkach, zakłady ubezpieczeń niezasadnie – w ocenie konsumentów, dokonywały rekalkulacji i zawyżały składki z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, przypisując im udział i winę w spowodowaniu kolizji drogowych, w których ci ubezpieczeni nie uczestniczyli. Kilka spraw dotyczyło automatycznego odnawiania się w/w umów obowiązkowego ubezpieczenia OC kierowców, które nie zostały wypowiedziane w ustawowym terminie oraz związanego z tym problemu tzw. podwójnego ubezpieczenia (konieczności opłacania dwóch składek ubezpieczeniowych). Konsumenci zgłaszali się też w sytuacjach polegających na naliczeniu im kar finansowych za brak tego ubezpieczenia obowiązkowego (wskutek nieopłacenia w terminie składek).

Problematyka spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi dotyczyła przede wszystkim wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców co do warunków nowozawieranych umów (głównie w zakresie wysokości opłat oraz zakresu świadczonych usług). Zgłaszane problemy polegały także na nieprawidłowym rozliczaniu świadczonych usług, trudnościach w wypowiedzeniu automatycznie przedłużających się na kolejny okres 24 miesięcy kontraktów, naliczaniu przez operatorów wysokich opłat za przesyłanie danych, wiadomości tekstowe SMS Premium i połączenia międzynarodowe (rozliczenia usług w roamingu) a także kar umownych za wcześniejsze rozwiązanie terminowych umów telekomunikacyjnych

lub nieterminowy zwrot sprzętu (dekoderów). Konsumenci zwracali się o pomoc prawną również w sytuacjach nienależytego wykonywania usług przez operatorów polegających np. na braku zasięgu, niskiej prędkości przesyłu danych, jednostronnej zmianie telewizyjnej oferty programowej, złym funkcjonowaniu dekoderek i routerów, niezasadnym zawieszaniu świadczenia usług, niemożności korzystania z usług w nowym miejscu zamieszkania konsumentów, utracie niewykorzystanych środków na kartach pre-paid, po upływie terminu ich ważności.

Problemy – związane z wprowadzaniem konsumentów w błąd co do tożsamości (nazwy) przedsiębiorców, konieczności zawarcia nowej umowy, wysokości opłat za prąd i za usługi dodatkowe (opłat handlowych, składek ubezpieczenia i innych np. za pakiet „Zielona Energia”) oraz z naliczaniem kar umownych dotyczyły także sprzedaży energii elektrycznej. Inne zgłoszone sprawy z sektora energetycznego i wodnego dotyczyły nieprawidłowości w rozliczaniu kosztów ogrzewania mieszkań i zużycia ciepłej wody w budynkach wielolokalowych a także kosztów budowy i utrzymania przyłączy wodno-kanalizacyjnych.

W zakresie innych usług skarżono się głównie na ich nienależyte np. długotrwałe lub wadliwe, wykonywanie przez przedsiębiorców (dotyczyło to przede wszystkim usług naprawczych i remontowo-budowlanych), wielokrotnie składane z tego tytułu, często nieskuteczne reklamacje oraz odmowy dokonania koniecznych poprawek lub rozliczeń. Konsumenci domagali się też np. zapłacenia odszkodowań za szkody powstałe podczas realizacji usług (np. za uszkodzenie pokrycia dachowego podczas montażu instalacji solarnych) oraz rozliczenia się z materiałów powierzonych lub użytych do ich wykonania (np. z materiałów budowlanych przeznaczonych do wykonania elewacji domu, z części samochodowych wykorzystanych przy naprawie pojazdu). Zdarzało się też, że przedsiębiorcy mimo niewykonania usług (np. usługi budowlanej, umowy najmu mieszkania) bezzasadnie odmawiali zwrotu otrzymanych zaliczek albo niedotrzymywali warunków ogłoszonych promocji (np. dotyczących wysokości zniżek w opłatach za usługi edukacyjne). W kilku sprawach dotyczących usług opieki zdrowotnej (np. stomatologicznej, innych zabiegów i porad medycznych, optycznej) skarżono się na ich świadczenie – w ocenie konsumentów, niezgodnie z zasadami wiedzy i sztuki medycznej lub bez dochowania należytej staranności.

Konsumenci zgłaszali także problemy dotyczące odmowy biur podróży rozliczenia się z otrzymanych wynagrodzeń w przypadku ich rezygnacji z wcześniej opłaconych usług turystycznych oraz dotyczące roszczeń o odszkodowania za nienależyte wykonanie takich usług (np. za niezgodny z umową standard hotelu, skrócony okres trwania imprezy turystycznej). Skarżono się też na utrudnienia w dochodzeniu od przewoźnika lotniczego zapłaty odszkodowania za uszkodzony bagaż oraz w odzyskaniu zwrotu pieniędzy w sytuacji anulowania (z powodu pobytu w szpitalu) rezerwacji biletów na międzynarodowy przejazd autokarem.

W przypadku usług pocztowych i kurierskich kilka zgłoszeń dotyczyło zagubionych, nieforymowanych lub uszkodzonych w przewozie paczek a także odmowy przedsiębiorców zapłaty odszkodowania z tego tytułu (np. ze względu na zarzut nieprawidłowego zabezpieczenia i zapakowania przesyłki) lub nieudzielenia odpowiedzi na wnoszone przez konsumentów w tych sprawach reklamacje.

W 2019 r. w kilku przypadkach udzielano też pomocy w sprawach oszustw polegających na przełamaniu przez osoby nieuprawnione zabezpieczeń informatycznych oraz kradzieży środków z bankowych kont internetowych a także zaciągania pożyczek w internetowych firmach pożyczkowych przy wykorzystaniu danych z dowodów osobistych konsumentów, bez ich wiedzy i zgody. W jednostkowych sprawach skarżono się na działalność firm windykacyjnych dochodzących spłaty należności (np. z tytułu udzielonych pożyczek lub za usługi telekomunikacyjne) w sposób uciążliwy dla konsumentów (wielokrotne telefoniczne, SMS-owe i pisemne wezwania do zapłaty, informacje o przeprowadzeniu windykacji terenowej).

Wiele z wniesionych spraw (121 spraw) dotyczyło umów sprzedaży oraz umów o świadczenie usług **zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa** (w mieszkaniach konsumentów lub podczas tzw. pokazów w wynajmowanych okazjonalnie przez przedsiębiorców lokalach) **oraz na odległość** (przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość np. telefonu, internetu).

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość miały za przedmiot przede wszystkim wyroby lecznicze i rehabilitacyjne (np. urządzenia do masażu, magnetyzery, jonizatory, maty i materace lecznicze, pościel, filtry do wody, oczyszczacze powietrza), artykuły AGD, sprzęt elektroniczny, części samochodowe, obuwie i odzież ale także meble i inne produkty np. drzwi, okna dachowe, ceramikę sanitarną, piłę tarczową i instalacje fotowoltaiczne. Zakup produktów związanych z opieką zdrowotną był często połączony z wykupionym, kilkunastodniowym pobytem w ośrodku wypoczynkowym na turnusie rehabilitacyjnym.

Zakupy dokonywane poza lokalem przedsiębiorstwa (na pokazach handlowych) zwykle wiązały się z zawarciem przez konsumentów umów kredytowych na ich sfinansowanie. W wielu przypadkach sprzedawcy nakłaniali konsumentów do zakupów przeprowadzając na pokazach badania ich stanu zdrowia urządzeniami nie pozwalającymi na postawienie prawidłowej diagnozy oraz sugerując konieczność podjęcia leczenia rzekomo stwierdzonych schorzeń, przy użyciu oferowanych produktów. Przedsiębiorcy wprowadzali w ten sposób nabywców w błąd co do celowości dokonywanych zakupów a często również i co do rzeczywistej wartości sprzedawanych produktów (informując o przyznanych bądź wylosowanych upustach i ograniczonych czasowo promocjach na urządzenia mimo, że oferowano je stale w tych samych cenach albo ich zwykła cena

rynkowa była znacznie niższa) oraz co do możliwości uzyskania dofinansowania i zwrotu części pieniędzy wydatkowanych na zakup, ze środków publicznych (np. z NFZ i PFRON).

Konsumenci nabywali w ten sposób, zazwyczaj za kwoty kilku tysięcy złotych, produkty, których nieprzydatność (np. wobec odmiennych zaleceń i wskazań lekarskich) lub także brak deklarowanych przez sprzedawców właściwości stwierdzali po ich otrzymaniu i sprawdzeniu w domu. Przedsiębiorcy często utrudniali kupującym złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takich umów w terminie 14 dni informując, że uniemożliwia to podpisana z bankiem umowa kredytu, nabycie tych produktów w promocji, okoliczność używania otrzymanych produktów lub sugerując, że należy zapłacić przynajmniej za niektóre towary albo oczekiwać w tej sprawie na zgodę na odstąpienie i kontakt telefoniczny od sprzedawcy. Przedsiębiorcy sugerowali także - wbrew właściwym interpretacjom przepisów ustawy z dn. 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827), że ze względu na przedmiot zakupu tzn. produkt medyczny z usługą zdrowotną (turnus rehabilitacyjny) albo zakup instalacji fotowoltaicznej wraz z montażem, której ostateczną cenę uzależniono od przyszłego kursu Euro, nie jest możliwe odstąpienie od zawartych umów. Sprzedawcy próbowali też nakłaniać konsumentów do rezygnacji z odstąpienia od umowy i zwrotu towarów wskazując na naruszenie foliowego, hermetycznego opakowania (mimo, że sami przedsiębiorcy podczas prezentacji otwierali te opakowania lub przy wydaniu produktu polecali to nabywcy w celu sprawdzenia cech i działania produktu) albo już rozpoczęte, na żądanie konsumenta, świadczenie usługi (mimo, że nie wykazano żadnych zrealizowanych czynności, mających o tym świadczyć).

Po skutecznym odstąpieniu sprzedawcy nie zwracali też konsumentom w ustawowym terminie (w niektórych przypadkach zwłoka wynosiła aż 3 miesiące) wpłaconych za odesłane produkty pieniędzy (zaliczek, zapłaconej gotówką ceny) np. wskazując na nieotrzymanie przesyłki z towarem, nieodbierając tych przesyłek (narażało to konsumentów na konieczność dwukrotnego poniesienia kosztu odesłania produktów) albo każąc uprzednio odesłać podpisaną fakturę korygującą. Konsumentom bezzasadnie zarzucano również uszkodzenie zwracanych towarów.

W przypadku umów zawartych na odległość skarżono się m.in. na zdarzające się przypadki niedostarczania przez sprzedawców krajowych i zagranicznych, zakupionych i uprzednio opłaconych towarów (np. obuwia) oraz długi czas realizacji dostaw produktów (określany w regulaminach niektórych sprzedawców na okres nawet 180 dni). Wiele spraw dotyczyło otrzymanych przez konsumentów w paczkach niezgodnych z zamówieniem, niekompletnych lub uszkodzonych podczas przewozu produktów (np. odzieży, obuwia, kamery elektronicznej, mebli, ceramiki sanitarnej, okien dachowych, piły tarczowej, pasów bezpieczeństwa i reflektorów samochodowych). W kilkunastu przypadkach przedsiębiorcy bezzasadnie odmawiali przyjęcia

zwracanych – po uprzednim odstąpieniu od umowy, przez konsumentów produktów albo zwlekali ze zwrotem pieniędzy za odesłane im, pełnowartościowe towary.

Zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umowy o świadczenie usług związane były przede wszystkim z wcześniej opisanymi zmianami operatorów usług telekomunikacyjnych lub sprzedawców energii elektrycznej oraz z uzgodnieniem nowych warunków tych kontraktów (konsumenci skarżyli się na wprowadzanie ich w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców). Na odległość nabywano też usługi kurierskie i ubezpieczeniowe (m.in. ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych), finansowe (umowy pożyczek konsumenckich) oraz turystyczne i transportowe.

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

W okresie objętym sprawozdaniem nie wystąpiła uzasadniona potrzeba składania tego rodzaju wystąpień, dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego.

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

W zakresie przysługujących kompetencji dotyczących występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w okresie objętym sprawozdaniem, **w 10 kolejnych sprawach kierowano pisemne wystąpienia do sprzedawców i usługodawców oraz prowadzono postępowania wyjaśniające.**

W celu wyjaśnienia i doprowadzenia do polubownego zakończenia tych spraw zwracano się do przedsiębiorców o udzielenie informacji w związku ze zgłaszanymi przypadkami naruszania praw konsumentów, informowano o treści odnoszących się do zaistniałych sytuacji przepisów prawnych, uzgadniano stanowiska stron oraz wskazywano prawem przewidziane sposoby rozwiązania sporów.

W kilku przypadkach, w wyniku podjętych czynności, doszło do zgodnego z żądaniami konsumentów zakończenia spraw (wymiany i naprawy towarów, rezygnacji przedsiębiorcy z dochodzenia wcześniej żądanych opłat i kosztów oraz wstrzymania prowadzonej windykacji). W sprawach, w których przedsiębiorcy nie uwzględniali zasadności zgłaszanych roszczeń i nie wyrażali zgody na polubowne ich załatwienie przygotowano dla konsumentów 3 pozwy w celu dochodzenia tych żądań przed sądem (w kilku sprawach konsumenci nie zdecydowali się na sporządzenie opinii rzeczoznawczych co do jakości reklamowanych towarów ani na wystąpienie na drogę sądową).

W zgłaszanych przez konsumentów w ubiegłym roku sprawach - w 5 przypadkach, występowano do sprzedawców o realizację roszczeń związanych z wadliwością zakupionych towarów (obuwia, smartfonu, anteny RTV, wyciskarki do soków, betonowych elementów systemu ogrodzeniowego). W sprawach tych przygotowano dla konsumentów 3 pozwy w celu dochodzenia realizacji roszczeń

reklamacyjnych na drodze postępowania sądowego. W dwóch przypadkach, po wystąpieniu rzecznika, lub także dodatkowo po skierowaniu przez konsumenta pozwu do sądu i uzyskaniu sądowego nakazu zapłaty, sprzedawcy spełnili żądania reklamacyjne związane z wadliwością produktów (dokonano wymiany i naprawy towarów).

W pozostałych sprawach, dotyczących zawartych przez konsumentów umów o świadczenie usług, dwukrotnie występowano do instytucji finansowych o udzielenie informacji związanych z rozliczeniem spłaty udzielonych pożyczek. W przypadku umowy pożyczki, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, wskutek postępowania przeprowadzonego przez rzecznika, firma pożyczkowa odstąpiła od dochodzenia spłaty przez konsumentkę kwoty ponad 4 tys. zł. naliczonej z tytułu dodatkowych kosztów udzielenia pożyczki (prowizji, opłaty przygotowawczej, opłaty za „Elastyczny Plan Spłaty”, odsetek), ostatecznie uznając odstąpienie od umowy i dokonana, wcześniejszą spłatę kwoty netto zadłużenia (kapitału głównego). Skierowano także wystąpienie o udzielenie wyjaśnień w sprawie niedotrzymania przez kancelarię windykacyjną – w zakresie umorzenia części długu, warunków zawartej z konsumentką i zrealizowanej przez nią ugody (harmonogramu spłaty zadłużenia kredytowego).

W innych zgłoszonych przypadkach prowadzono postępowania dotyczące nienależycie wykonywanej przez operatora (z powodu niemożności korzystania z roamingu oraz sprzedaży konsumentce uszkodzonego routera) umowy telekomunikacyjnej a także wadliwie wykonanej usługi naprawy smartfonu. Podejmowano także działania w sprawie odmowy przez przewoźnika zwrotu pieniędzy – po rezygnacji konsumentki z powodów zdrowotnych, zapłaconych z tytułu rezerwacji biletów na przejazd autokarem na trasie międzynarodowej. W wyniku reklamacyjnej procedury odwoławczej oraz podjętej interwencji, przedsiębiorca dokonał zwrotu należności opłaconych za ten przejazd.

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

We wnoszonych przez konsumentów w roku ubiegłym sprawach, w celu prawidłowego ich rozpatrzenia, udzielano informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowej oraz organizacji konsumentckich i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Świadczone pomoc w przygotowaniu i złożeniu do tych organów stosownych wniosków. Dotyczyło to zwłaszcza problemów wymagających specjalistycznej wiedzy (wskazywano np. na możliwość złożenia skargi czy wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego, Urzędu Regulacji Energetyki) oraz potrzeby przeprowadzenia - także wobec przedsiębiorców zagranicznych, postępowania polubownego (np. przez Inspekcję Handlową lub Europejskie Centrum Konsumentckie). Telefonicznie konsultowano z pracownikami w/w organów i instytucji

zgłaszane przez mieszkańców powiatu sprawy i problemy konsumenckie. W przypadkach dotyczących niewydawania przez sprzedawców paragonów i faktur zakupu dwukrotnie dokonano pisemnych zawiadomień do Urzędu Skarbowego, o tych rozpatrywanych sprawach.

W obowiązującym terminie przekazano do UOKiK sprawozdanie z pracy rzecznika konsumentów w 2018 r. Składano też zamówienia na przydatne w pracy materiały edukacyjne (ulotki, opracowania, plakaty). Aktywnie korzystano, pozyskując oraz przekazując informacje, z internetowego forum konsumenckiego Federacji Konsumentów (www.forum.federacja-konsumentow.org.pl).

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

W okresie objętym sprawozdaniem nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów i nie wstępowano do toczących się postępowań.

W rozpatrywanych sprawach przygotowano natomiast dla konsumentów 3 pozwy o wydanie sądowych nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym. Pozwy te dotyczyły roszczeń konsumentów związanych z wadliwością towarów tzn. zwrotu pieniędzy zapłaconych za niezgodne z umową: obuwie, smartfon i wyciskarkę do soków. W jednej z tych spraw konsumentka uzyskała sądowy nakazy zapłaty uwzględniający jej żądanie w całości (przedsiębiorca spełnił zasądzone świadczenie). Postępowania sądowe w dwóch pozostałych sprawach, w których przygotowano pozwy, nie zakończyły się.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podczas prowadzonej w 2019 r. działalności udostępniano zgłaszającym się konsumentom oraz przedsiębiorcom materiały informacyjne (ulotki, teksty przepisów) dotyczące uprawnień konsumentów, udzielano informacji o zakresie działania i kompetencjach rzecznika konsumentów oraz innych organów i podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów.

W ramach realizacji zadań samorządu w zakresie edukacji konsumenckiej rzecznik konsumentów w dn. 27.11.19 r. wziął udział w spotkaniu z uczniami sześciu klas Technikum Ekonomicznego oraz Liceum Ogólnokształcącego Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 im. ks. S. Konarskiego w Jędrzejowie (spotkania wpisały się w program Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości realizowany przez dyrekcję oraz nauczycieli tej szkoły). Młodzież szkolna wysłuchała prelekcji dotyczących problematyki ochrony praw konsumentów i kompetencji organów funkcjonujących w tym zakresie oraz otrzymała materiały edukacyjne (konsumenckie ulotki i broszury informacyjne) na temat tych zagadnień. Uczniowie mieli także możliwość uzyskania wyjaśnień na kierowane z tej dziedziny pytania.

Ponadto opracowano, zamieszczano i aktualizowano na internetowym portalu informacyjnym powiatu: www.jedrzejow.pl w wyodrębnionej zakładce - Rzecznik konsumentów, materiały informacyjne (przygotowano 13 informacji) dotyczące kompetencji, zakresu działania i danych

kontaktowych do rzecznika konsumentów, prowadzonej przez rzecznika działalności w roku poprzednim oraz bieżącej edukacji konsumenckiej (spotkaniach, dostępnych bezpłatnych internetowych szkoleniach, filmach i webinarach edukacyjnych dla konsumentów). Prezentowano też informacje o orzeczeniach Trybunału Sprawiedliwości w sprawach finansowych, ostrzeżeniach konsumenckich dotyczących serwisów pseudopożyczkowych i fałszywych stron internetowych udających pośredników płatności oraz o zasadach funkcjonowania placówek handlowych w niedziele w 2019 r. Wskazywano także na efekty działalności Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie przyznanych rekompensat od operatorów telekomunikacyjnych stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe, przedsiębiorców nieprawidłowo rozpatrujących reklamacje konsumenckie oraz prowadzących marketing bezpośredni bez wcześniejszej zgody konsumentów. Informowano również o wynikach kontroli Inspekcji Handlowej dotyczących punktów sprzedaży urządzeń elektrycznych i elektronicznych oraz jakości handlowej miodu. Informacje o uprawnieniach konsumentów przedstawiano również na tablicy informacyjnej Starostwa.

7. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) oraz art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

We wniesionych przez konsumentów w 2019 r. sprawach nie występowało z roszczeniami wynikającymi z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym i innych w/w z uwagi na polubowne rozwiązywanie tych spraw lub brak przesłanek naruszenia przedmiotowych przepisów. Dwukrotnie informowano natomiast pisemnie Urząd Skarbowy o rozpatrywanych sprawach, w których konsumenci zgłaszali wobec sprzedawców zarzuty związane z niewydawaniem im paragonów i faktur zakupu, dokumentujących dokonaną sprzedaż.

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

1. Wnioski rzeczników konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Na podstawie analizy zgłaszanych w 2019 r. spraw konsumenckich w dalszym ciągu uzasadniony jest wniosek dotyczący szczególnej ochrony grupy konsumentów wrażliwych tzn. osób starszych (konsumenci tacy są często wprowadzani w błąd przez przedsiębiorców co do właściwości nabywanych towarów oraz warunków umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość; narażeni są też często na uciążliwe lub mogące wprowadzać w błąd praktyki reklamowe

i marketingowe). Promowanie dobrych praktyk przedsiębiorców oraz edukacja seniorów mogłyby przyczynić się do poprawy sytuacji w tym zakresie.

Podobnie jak w latach wcześniejszych liczne skargi konsumentów dotyczą niskiej jakości reklamowanych produktów. Utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń w takich sytuacjach są m.in. częsty brak zgody przedsiębiorców na polubowne zakończenie sporu, właściwość miejscowa sądu, którego siedziba jest nierzadko znacznie oddalona od miejsca zamieszkania konsumenta, wysokie koszty opinii rzeczoznawców (często przewyższają one wartość reklamowanego towaru) oraz brak obowiązujących i ogólnodostępnych norm technicznych i jakościowych produktów. Wobec często zgłaszanych spraw dotyczących przedłużających się napraw reklamowanych produktów (z tytułu rękojmi i gwarancji), niedotrzymywania terminów wykonania usług (m.in. remontowo-budowlanych, naprawczych, ubezpieczenia pogwarancyjnego sprzętu RTV i AGD) oraz trudności w wyegzekwowaniu od przedsiębiorców szybkiej realizacji ich zobowiązań, wprowadzenie ustawowej stawki zryczałtowanego minimalnego odszkodowania za zwłokę, mogłoby pomóc w ograniczeniu skali tego uciążliwego dla konsumentów problemu.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Świadczenie konsumentom pomocy poprzez występowanie rzeczników konsumentów na drogę sądową ułatwiłoby ustanowienie w procedurze cywilnej, wyżej wspomnianej właściwości miejscowej sądu w sprawach konsumenckich zgodnej z miejscem zamieszkania konsumenta.

Usprawnieniem pracy rzeczników konsumentów byłaby też postulowana już we wcześniejszych sprawozdaniach zmiana kategorii archiwalnej wytworzonej dokumentacji z zakresu spraw konsumenckich. W zakresie przygotowania sprawozdań rzeczników konsumentów z ich działalności przeznaczony do tego celu program informatyczny mógłby zapewnić automatyczne sumowanie i przenoszenie wprowadzanych danych do wszystkich tabel prezentacyjnych, bardziej czytelne przedstawienie tych danych, ich edycję i wydruk oraz bezpieczne, łatwe przesyłanie zebranych informacji do Urzędu.

Dużą pomocą dla rzeczników jest realizacja złożonych zamówień na opracowane przez Urząd ulotki i materiały informujące o prawach konsumentów oraz organizowanie szkoleń tematycznych umożliwiających nabycie praktycznych umiejętności a także ułatwiających efektywną współpracę organów ochrony konsumentów, wymianę doświadczeń, wypracowanie wspólnych stanowisk i praktyk działania. Konieczna jest kontynuacja tych działań obecnie i w latach następnych.

IV. TABELLE

Tabele obrazujące realizację zadań przez rzecznika konsumentów w 2019 r. przedstawiono w załączeniu do niniejszego sprawozdania.

**Powiatowy
Rzecznik Konsumentów**
mgr Grzegorz Kazimierski

Tabela 1.

[illegible]

Współdziałanie z innymi instytucjami

[illegible]

Tabela 4.

razem: