Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie
ul. Armii Krajowej 9
28-300 JĘDRZEJÓW
tel. 41 386-58-00 wew. 46

Jędrzejów, dnia 14.04.2021 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W JĘDRZEJOWIE W 2020 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	85 379 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 7. Funkcja Rzecznika konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	0,7 etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 7. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	3,5 dnia/28 godzin w tygodniu
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.	82 226,88 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 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 2020 r. – realizując zadania polegające na zapewnieniu bezpłatnej informacji prawnej i poradnictwa konsumenckiego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie udzielał pomocy prawnej tego typu, **w 344 sprawach** zgłoszonych przez konsumentów - mieszkańców powiatu jędrzejowskiego.

W sprawach tych świadczono 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 (2 pozwów).

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 344 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, telewizorów, tabletów, laptopów, sprzętu komputerowego np. drukarki, myszki komputerowej, toneru), urządzeń AGD (pralek, lodówek, kuchenek mikrofalowych, odkurzaczy, czajników elektrycznych, suszarki do włosów, bojlerów elektrycznych, parownic do prasowania), obuwia i odzieży, samochodów i środków transportu osobistego (motocykli, skuterów, rowerów, pojazdu oraz windy dla osób niepełnosprawnych, hulajnogi) oraz mebli i artykułów wyposażenia wnętrz. Ponadto były to reklamacje artykułów związanych z opieką zdrowotną i im podobnych (aparatów słuchowych, okularów, materacy rehabilitacyjnych, mat masujących, jonizatorów powietrza, magnetyzerów, pasów leczniczych), materiałów budowlanych (blachy dachowej, stolarki okiennej, ościeżnic, drzwi, paneli podłogowych, bram garażowych, glazury, ceramiki sanitarnej, przęseł ogrodzeniowych, bramy z napędem), części samochodowych, różnego rodzaju towarów i urządzeń (m.in. ciągnika, instalacji fotowoltaicznych i solarnych, instalacji monitoringu, piecyka gazowego, panelu i brodzika prysznicowego, opon, prostownika, dywanu, lampy, szlifierki elektrycznej, wkrętarki) a także żywności oraz artykułów rekreacyjnych i dla dzieci (np. zabawek, mebli i basenów ogrodowych).

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 (trwające nawet kilka miesięcy) 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.

W jednostkowych przypadkach sprzedawcy odmawiali rozpatrzenia reklamacji z uwagi na brak paragonu, rzekome umowne wyłączenie rękojmi na produkt albo ze względu na upływ krótkiego okresu (np. kilku miesięcy) od zakupu. Zgłaszano też pojedyncze sprawy, w których przedsiębiorcy nie wywiązywali się z obowiązku dostawy towaru mimo wpłaconej zaliczki albo wydawali jako nowe, mechanicznie uszkodzone lub używane produkty (np. telewizor, smartfon).

W zakresie usług najliczniej zgłaszane problemy dotyczyły zawierania i realizacji umów 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, od kosztów rezygnacji z udziału w imprezach turystycznych) oraz dostawy wody, energii elektrycznej i cieplnej. Konsumentom udzielano także pomocy dotyczącej zawartych umów pocztowych i kurierskich, umów finansowych (pożyczek, kredytów, lokat i rachunków bankowych), o świadczenie usług remontowo-budowlanych (m.in. usług ocieplenia i otynkowania domów, wymiany okien i drzwi, ułożenia podłóg, wykonania stropu domu, wylewek betonowych, zadaszenia tarasu, budowy ogrodzenia działki, montażu instalacji fotowoltaicznych i solarnych), turystycznych i związanych z rekreacją, naprawczych (naprawy samochodów, smartfonów, tabletów i innych urządzeń, regeneracji części samochodowych), usług transportowych, edukacyjnych (np. uczestnictwa w szkole językowej, kursie zawodowym), usług związanych z opieką zdrowotną oraz innych (np. usług stomatologicznych, usług optycznych, najmu mieszkania, wykonania mebli na wymiar, usługi poczty kwiatowej).

Problematyka spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi dotyczyła przede wszystkim wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli operatorów co do warunków zawieranych umów (głównie w zakresie wysokości opłat). Zgłaszane problemy polegały także na nieprawidłowym rozliczaniu tych usług (np. naliczaniu wysokich opłat za połączenia w roamingu), automatycznym (lub np. poprzedzonym krótką wiadomością tekstową SMS od operatora) przedłużaniu kontraktów na kolejny okres 24 miesięcy a także na obciążaniu abonentów karami umownymi za wcześniejsze rozwiązanie terminowych umów telekomunikacyjnych lub zbyt późny zwrot sprzętu (dekoderów). Konsumenci zwracali się o pomoc prawną również w sytuacjach nienależytego wykonywania usług przez operatorów, polegających np. na braku zasięgu, niemożności realizacji usług w uzgodnionym z operatorem nowym miejscu zamieszkania abonenta, nieprawidłowym działaniu otrzymanego od operatora routera, niezasadnym zawieszeniu świadczenia usług czy naliczeniu kaucji za przekroczenie przez abonenta ustalonego miesięcznego limitu kredytowego.

W zakresie umów ubezpieczenia pogwarancyjnego (tzw. przedłużonej gwarancji) oraz ubezpieczeń od przypadkowego uszkodzenia sprzętu AGD i RTV konsumenci informowali o nieuwzględnianiu przez zakłady ubezpieczeń roszczeń odszkodowawczych (np. z powodu stwierdzenia zużycia eksploatacyjnego produktu lub jego uszkodzenia z winy ubezpieczającego) oraz obciążaniu ich kosztami rozpatrzenia nieuwzględnionych zgłoszeń (kosztami dojazdu serwisu, wydania ekspertyzy). Nabywcy ubezpieczeń przesyłek kurierskich, ubezpieczeń kredytów i ubezpieczeń od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej (np. rezygnacji z powodu

stanu epidemii) skarżyli się na odmowę uwzględniania przez ubezpieczycieli swojej odpowiedzialności odszkodowawczej. Odnośnie ubezpieczeń mienia konsumenci zgłaszali się w sytuacjach kiedy ubezpieczyciele odmawiali wypłaty lub zaniżali kwoty należnych odszkodowań. Inne sprawy dotyczyły np. niezasadnych rekalkulacji i zawyżania przez zakłady ubezpieczeń wysokości składek z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, ze względu na przypisywanie konsumentom – w ich ocenie bezpodstawne, udziału i winy w spowodowaniu kolizji drogowych a także problemu automatycznego odnawiania się w/w umów obowiązkowego ubezpieczenia OC kierowców, które nie zostały wypowiedziane w ustawowym terminie (tzw. podwójne ubezpieczenie).

Problemy – związane z wprowadzaniem konsumentów w błąd co do tożsamości (nazwy) przedsiębiorców, konieczności zawarcia nowej umowy w celu uzyskania obniżki dotychczasowych opłat, naliczania należności za nieuzgodnione z konsumentami usługi dodatkowe (np. składek ubezpieczeniowych, opłat handlowych) dotyczyły także sprzedaży energii elektrycznej. Inne zgłoszone sprawy z sektora energetycznego i wodnego miały za przedmiot nieprawidłowości w rozliczaniu kosztów zużycia energii elektrycznej a także kosztów ogrzewania mieszkań i zużycia wody w budynkach wielolokalowych oraz niedotrzymanie przez przedsiębiorstwo energetyczne terminów realizacji przyłącza energetycznego i podłączenia instalacji fotowoltaicznej do sieci energetycznej.

W zakresie umów finansowych, konsumenci skarżyli się głównie na nieprawidłowości w rozliczaniu przez banki i instytucje pożyczkowe wcześniejszej spłaty pożyczek oraz kredytów (niedokonanie stosownej obniżki i zwrotu w takich sytuacjach części naliczonych wcześniej opłat i kosztów). Podobnie jak w roku 2019, wnoszone sprawy związane były też z otrzymanymi przez członków Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej w upadłości, wezwaniami syndyka do pokrycia strat finansowych i zadłużenia kasy (do wysokości dwukrotności posiadanych przez nich udziałów).

W zakresie innych usług zgłaszano głównie przypadki ich nienależytego, przede wszystkim wadliwego, wykonywania przez przedsiębiorców (dotyczyło to najczęściej usług remontowo-budowlanych ale też napraw np. samochodów, smartfonów), wielokrotnie składanych z tego tytułu, często nieskutecznych reklamacji oraz odmów dokonania koniecznych poprawek lub rozliczeń. Zdarzało się też, że przedsiębiorcy mimo niewykonania usług (np. usług remontowo-budowlanych) zwlekali ze zwrotem otrzymanych zaliczek. W sprawie dotyczącej usługi stomatologicznej zarzucano jej wykonanie – w ocenie konsumenta, niezgodnie z zasadami wiedzy i sztuki medycznej oraz bez dochowania należytej staranności.

Konsumenci w kilkunastu sprawach skarżyli się także na - związane z sytuacją stanu epidemii, problemy dotyczące odmowy przedsiębiorców rozliczenia się i zwrotu otrzymanych wcześniej od konsumentów wynagrodzeń (w całości lub w części np. zaliczek, zadatków) w przypadku odwołania realizacji usług, zmiany ich warunków albo rezygnacji konsumentów z tych usług. Dotyczyło to przede wszystkim usług turystycznych (m.in. rezygnacji z pobytów wypoczynkowych w kraju i za granicą, z kolonii dla dzieci), transportowych (np. zwrotu zakupionych biletów lotniczych do Kanady i Hiszpanii), hotelowych, okolicznościowych (m.in. rezygnacji z przyjęcia weselnego, weselnej usługi florystycznej) i edukacyjnych (np. odwołania udziału dzieci w obozie językowym czy uczestnictwa w kursie edukacyjnym realizowanym zdalnie zamiast w umówionym trybie stacjonarnym).

W przypadku usług pocztowych i kurierskich kilkanaście zgłoszeń dotyczyło zagubionych, niedoręczonych lub uszkodzonych w przewozie paczek oraz ich zawartości (m.in. telewizorów, roweru, mebli, zlewu, robota kuchennego, parownicy do prasowania) oraz odmowy przedsiębiorców zapłaty odszkodowania z tego tytułu (np. ze względu na zarzut nieprawidłowego zabezpieczenia i opakowania przesyłki). W pojedynczych sprawach konsumenci – w ich ocenie niezasadnie, wzywani byli przez przedsiębiorców do uiszczenia dopłat za doręczenie przesyłek, których waga miała być większa niż pierwotnie deklarowana.

Skarżono się też na działalność firm windykacyjnych dochodzących spłaty należności (np. z tytułu udzielonych pożyczek lub za usługi telekomunikacyjne) w sposób uciążliwy dla konsumentów (wielokrotne telefoniczne i SMS-owe wezwania do zapłaty należności).

Wiele z wniesionych spraw (104 sprawy) 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, środki transportu osobistego, części samochodowe, obuwie i odzież a także inne produkty np. meble, drzwi, okna dachowe, ceramikę sanitarną, piłę tarczową, instalacje fotowoltaiczne, prenumeratę czasopism i zabawki.

Zakupy dokonywane poza lokalem przedsiębiorstwa (na pokazach handlowych) zwykle wiązały się z zawarciem przez konsumentów umów kredytowych na ich sfinansowanie. 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 produktów

w promocji albo okoliczność ich używania. 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 wraz z usługą zdrowotną (np. z kilkunastodniowym pobytem na turnusie rehabilitacyjnym) nie jest możliwe odstąpienie od umowy. Sprzedawcy instalacji fotowoltaicznych wraz z usługą ich montażu próbowali natomiast nakłaniać konsumentów do rezygnacji z odstąpienia od zawartych kontraktów ze względu na dokonane przez przedsiębiorcę czynności przygotowawcze (sporządzony audyt energetyczny, projekt instalacji lub wniosek o dofinansowanie inwestycji) – mimo, że nie wykazano żadnych zrealizowanych w ramach umowy zadań. Przedsiębiorcy wskazywali także, iż nie jest możliwe odstąpienie od zakupu instalacji fotowoltaicznych ze względu na to, że ich ostateczną cenę uzależniono od przyszłego kursu waluty - Euro oraz wskazując na kary umowne przewidziane za rozwiązanie tych kontraktów.

W przypadku umów zawartych na odległość skarżono się m.in. na zdarzające się przypadki niedostarczania przez sprzedawców zakupionych i uprzednio opłaconych towarów (np. kompletu mebli ogrodowych, klatki dla zwierząt) oraz długi czas realizacji dostaw produktów Kilka spraw dotyczyło otrzymanych przez konsumentów w paczkach, niezgodnych z zamówieniem, niekompletnych lub uszkodzonych produktów (np. mebli kuchennych). Zdarzało się, że przedsiębiorcy zwlekali – po uprzednim odstąpieniu od umowy przez konsumentów, ze zwrotem pieniędzy za odesłane im towary do czasu ponownej sprzedaży tych produktów (bezzasadnie zarzucano również konsumentom uszkodzenie lub trwałe ślady użytkowania zwracanych rzeczy).

Zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umowy o świadczenie usług związane były natomiast 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, hotelowe 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 8 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 zgłaszanych przez konsumentów w ubiegłym roku sprawach występowano do sprzedawców i usługodawców o realizację roszczeń związanych z wadliwością zakupionych towarów i usług (m.in. odzieży, elektrycznego ogrzewacza wody, odkurzacza, usługi remontowo-budowlanej).

W sprawach, w których przedsiębiorcy nie uwzględniali zasadności zgłaszanych roszczeń i nie wyrażali zgody na polubowne zakończenie sporu przygotowano dla konsumentów 2 pozwy w celu dochodzenia żądań reklamacyjnych na drodze postępowania sądowego (w niektórych sprawach konsumenci nie decydowali się na sporządzenie opinii rzeczoznawczych co do jakości reklamowanych towarów ani na wystąpienie na drogę sądową).

W innych przypadkach prowadzono postępowania dotyczące reklamacji rozliczenia kosztów zużycia w mieszkaniu konsumenta zimnej wody oraz w zakresie nieprawidłowości przy sprzedaży wyświetlaczy do telefonów. Zgłaszano także sprawy dotyczące sytuacji znacznego zadłużenia konsumenta.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi 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 konsumenckich i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Świadczono pomoc w przygotowaniu i złożeniu do tych organów stosownych wniosków. Dotyczyło to zwłaszcza problemów wymagających specjalistycznej wiedzy (wskazywano np. na możność złożenia skargi czy wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego, Urzędu Regulacji Energetyki) oraz potrzeby przeprowadzenia postępowania polubownego (np. przez Inspekcję Handlową lub Europejskie Centrum Konsumenckie). Telefonicznie konsultowano z pracownikami w/w organów i instytucji zgłaszane przez mieszkańców powiatu sprawy i problemy konsumenckie. W przypadku dotyczącym zgłoszenia nieprawidłowości w sprzedaży przez przedsiębiorcę wyświetlaczy do telefonów dokonano pisemnych zawiadomień do właściwego miejscowo w tej sprawie rzecznika konsumentów oraz do Urzędu Skarbowego.

W obowiązującym terminie przekazano do UOKiK sprawozdanie z pracy rzecznika konsumentów w 2019 r. Składano też zamówienia na przydatne w pracy materiały edukacyjne (ulotki, opracowania, plakaty).

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 2 pozwy o wydanie sądowych nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym. Pozwy te dotyczyły roszczeń konsumentów związanych z nienależytym wykonaniem usługi oraz z wadliwością sprzedanego towaru tzn. zwrotu pieniędzy zapłaconych za niezgodną z umową usługę remontowo-budowlaną i za wadliwy odkurzacz.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podczas prowadzonej w 2020 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.

Ponadto opracowano, zamieszczano i aktualizowano na internetowym portalu informacyjnym powiatu: www.jedrzejow.pl w wyodrębnionej zakładce - Rzecznik konsumentów, materiały informacyjne (przygotowano 7 informacji) dotyczące kompetencji, zakresu działania i danych kontaktowych do rzecznika konsumentów oraz prowadzonej przez rzecznika działalności w roku poprzednim. Prezentowano też informacje o ograniczeniach handlu w niedziele, decyzjach Prezesa UOKiK dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych przedsiębiorców na pokazach handlowych i uprawnieniach konsumentów podczas zakupów na wyprzedażach i w promocji. Wskazywano także na - związane z sytuacją epidemiczną, ograniczenia w działalności placówek handlowych i usługowych, konieczne środki ostrożności podczas zakupów i przygotowywania żywności a także informowano o ustawowych wakacjach kredytowych dla konsumentów ustanowionych w ramach Tarczy Antykryzysowej 4.0. 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 2020 r. sprawach nie występowano 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.

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 2020 r. spraw konsumenckich w dalszym ciągu 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) 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. TABELE

Tabele obrazujące realizację zadań przez rzecznika konsumentów w 2020 r. przedstawiono w załączeniu do niniejszego sprawozdania.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Grzegorz Kazimierski

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie
ul. Armii Krajowej 9
28-300 JĘDRZEJÓW
tel. 41 386-58-00 wew. 46

Załącznik do Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jędrzejowie w 2020 r.

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie														razem
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																																
a	art. **żywnościowe**	1												1			2																
b	**odzież i obuwie**	6	3		22	4						1			2		38																
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz**, utrzymania domu	2		1	11	6			1					2	1		24																
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	1	3	1	45	5					1			2	1		59																
e	**samochody** i środki transportu osobistego				29	10								1	2		42																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																0																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**	3	2	7	1	1							1				15																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**		1		1												2																
i	**inne**	2	1	6	11	3	4					1	1	3			32																
	USŁUGI:																																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**	2			1									1			4																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				1	1											2																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																0																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu				3												3																
n	**finansowe**	3			2	1								4			10																
o	**ubezpieczeniowe**	2			6	1		2						6			17																
p	**pocztowe i kurierskie**				4	6								1			11																
r	**telekomunikacyjne**	2	2		8	3						1		2			18																
s	**transportowe**		2			1								1	1		5																
t	**turystyka i rekreacja**	4	4														8																
u	sektor **energetyczny i wodny**	1			2			1				1	2	5		2	14																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną	1															1																
x	**edukacyjne**	1												1			2																
y	**inne**	3	1		21	2	4							4			35																
	RAZEM	34	19	15	168	44	8	3	1	0	1	4	4	34	7	2	344																0
	informacje ogólne																0																
	niekonsumenckie																0																
																	344	razem:																0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie
ul. Armii Krajowej 9
28-300 JĘDRZEJÓW
tel. 41 386 68 00 wew. 46

Załącznik do Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jędrzejowie w 2020 r.

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	RAZEM
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																0
b	**odzież i obuwie**				1												1
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																0
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy				1									1			2
e	**samochody** i środki transportu osobistego																0
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																0
i	**inne**																0
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																0
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																0
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																0
n	**finansowe**																0
o	**ubezpieczeniowe**																0
p	**pocztowe i kurierskie**																0
r	**telekomunikacyjne**																0
s	**transportowe**																0
t	**turystyka i rekreacja**																0
u	sektor **energetyczny i wodny**													1			1
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																0
x	**edukacyjne**																0
y	**inne**				1												1
	RAZEM	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5
	informacje ogólne																3
	niekonsumenckie																0
	razem:																8

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

		rozwiązanie umowy			nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	RAZEM
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																0
b	**odzież i obuwie**																0
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																0
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy													1			1
e	**samochody** i środki transportu osobistego																0
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																0
i	**inne**																0
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																0
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																0
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																0
n	**finansowe**																0
o	**ubezpieczeniowe**																0
p	**pocztowe i kurierskie**																0
r	**telekomunikacyjne**																0
s	**transportowe**																0
t	**turystyka i rekreacja**																0
u	sektor **energetyczny i wodny**																0
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																0
x	**edukacyjne**																0
y	**inne**																0
	niekonsumenckie																0
	razem:																1

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie
ul. Armii Krajowej 9
28-300 JĘDRZEJÓW
tel. 41 386 50 00 wew. 46

Załącznik do Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jędrzejowie w 2020 r.

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych																4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami												
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																															
a	art. **żywnościowe**																															0
b	**odzież i obuwie**																															0
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz**, utrzymania domu																															0
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																				1											1
e	**samochody** i środki transportu osobistego																															0
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																															0
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**																															0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																															0
i	**inne**																															0
	USŁUGI:																															
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																															0
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																															0
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																															0
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																															0
n	**finansowe**																															0
o	**ubezpieczeniowe**																															0
p	**pocztowe i kurierskie**																															0
r	**telekomunikacyjne**																															0
s	**transportowe**																															0
t	**turystyka i rekreacja**																															0
u	sektor **energetyczny i wodny**																															0
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																															0
x	**edukacyjne**																															0
y	**inne**																				1											1
	RAZEM																0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	sprawy o ukaranie																0																0
		razem:															0	razem:															2