

***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W MALBORKU
ZA 2019 ROK***

MALBORK 2020

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
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)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELA.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadanie własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2019 roku poz. 511 ze zm.) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania w tej dziedzinie wykonuje Powiatowy (Miejski – w miastach na prawach powiatu) Rzecznik Konsumentów. Formę realizacji w/w zadań określają przede wszystkim przepisy art. 37-45 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 poz. 1571 ze zm.). Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta (*konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej dla celów bezpośrednio niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową – art. 22 KC*).

Po zmianach z dnia 18 grudnia 2008 roku w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które wprowadziła ustawa o pracownikach samorządowych, Rzecznika Konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze Starostwa Powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Z Rzecznikiem Konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta. Rzecznik zgodnie z art. 43 ust. 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ma obowiązek składania Staroście Powiatu sprawozdań z prowadzonej działalności za rok poprzedni w terminie do końca marca każdego roku. Sprawozdanie zaopiniowane przez Starostę Rzecznik w terminie 7 dni przekazuje Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W Malborku Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 04 maja 2011 roku pełni Pani Anna Niklewska. Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Malborku określa regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Malborku.

Rzecznik wypełniając ustawowy obowiązek ochrony konsumentów działał w oparciu o:

- ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
- ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (dotyczy Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku),

- ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
- ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny,
- ustawę z dnia 15 grudnia 2001 r. o Inspekcji Handlowej,
- rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 29 maja 2002 r. w sprawie określania wzorów i sposobów udostępniania stronom urzędowych pism procesowych w postępowaniu cywilnym,
- rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 2 sierpnia 2001 r. w sprawie listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Pomorskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Malborski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	63 809 tyś.
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Anna Niklewska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjne
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	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu
	- 2/5 etatu
	- <u>inne, np. dyżury</u>
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Rzecznik przyjmuje 2 razy w tygodniu po 1,5 godziny.
8. 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 dnia 16 lutego 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).	Brak
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.	8.000 zł

II. Realizacja zadań w zakresie ochrony praw konsumenta.

Prowadzone przez Rzecznika działania skupiały się głównie na poradnictwie prawnym oraz na wystąpieniach mających na celu ochronę konsumentów przed negatywnymi zjawiskami występującymi na rynku. Ochrona konsumentów obejmowała działania na wielu płaszczyznach, zdania stawiane w tym zakresie wymagały bardzo dobrej znajomości przepisów prawnych z różnych dziedzin. Interwencja Rzecznika w związku z naruszeniem praw konsumenta odbywa się na podstawie pisemnego wniosku o udzielenie pomocy konsumentkiej.

Do podstawowych zadań rzecznika konsumentów wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należą:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentkiego 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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów;
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
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)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

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

Podstawową formą świadczenia na rzecz konsumenta pomocy było bezpłatne poradnictwo konsumenckie oraz udzielanie informacji prawnej. Pomoc ta obejmowała w szczególności:

- ustalenie stanu faktycznego i wskazanie właściwego sposobu załatwienia sprawy,
- informowanie konsumenta o przysługujących mu prawach,
- dokonywanie interpretacji prawnej i oceny przedstawionego problemu,
- wskazanie alternatywnego sposobu załatwienia sprawy,
- przygotowanie reklamacji,
- pomoc przy przygotowywaniu pism procesowych,
- przekazywanie broszur informacyjnych,
- udostępnianie listy rzeczoznawców,
- udzielanie porad na łamach lokalnej gazety oraz radia.

Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań było rozwijanie świadomości konsumentów, wyrabianie ich krytycznego zmysłu, tak by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów i właściwie reagować na wszelakie naciski handlowe oraz skutecznie egzekwować swoje roszczenia.

Za dominującą formą załatwienia sprawy była mediacja, rolę mediatora pełnił Powiatowy Rzecznik Konsumentów. W ocenie Rzecznika ten sposób załatwienia sprawy jest tani, najbardziej skuteczny oraz nie pozostawia subiektywnego poczucia niesprawiedliwości u żadnej ze stron.

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

W ramach tego zadania rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Rzecznik na bieżąco zapoznaje się uchwałami Rady Powiatu i Rady Miejskiej mogącym mieć wpływ na sprawy konsumenckie. Brak jest sygnałów ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów

Konsumentów;

Tabele zawarte w IV części sprawozdania przedstawia strukturę udzielonych porad konsumenckich i informacji prawnych w zakresie ochrony konsumenta. Korzystając z uprawnień wynikających z art. 37 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w przypadku stwierdzenia naruszeń praw konsumenckich Rzecznik na piśmie występował do sprzedawców i przedsiębiorców o zajęcie stanowiska w przedstawionej sprawie – Tabela. 2. W okresie sprawozdawczym skierowanych zostało 95 wystąpień w formie pisemnej. Były to wystąpienia unikalne, tzn: każde dla odrębnej sprawy. Większość spraw została załatwiona pozytywnie. W przypadku spraw odmownych Rzecznik udzielał porad co do dalszego sposobu wyegzekwowania swoich praw.

Częstym przedmiotem interwencji konsumentów były trudności związane z realizacją roszczeń reklamacyjnych. Podejmując interwencje w zgłaszanych sprawach Rzecznik wykazywał nieprawidłowości w procedurze reklamacyjnej, których dopuszczali się sprzedawcy tj:

- opóźnienia w informowaniu klientów o rozpatrzeniu reklamacji,
- brak rozpatrzenia reklamacji,
- brak uzasadnień przy odrzucaniu reklamacji,
- brak odpowiedzi na odwołanie od decyzji reklamacyjnej.

Natomiast do najczęściej występujących spraw u Powiatowego Rzecznika Konsumentów należą:

- Sprawy związane z reklamacją obuwia. Konsumenci w większości przypadków nie zgadzali się z opiniami wydawanymi przez rzeczoznawców zatrudnionych w serwisach firmowych lub u producentów. W opinii rzeczoznawców wady, jakie powstały wynikały bardzo często z niewłaściwego użytkowania obuwia lub jego nieodpowiedniej konserwacji. W takiej sytuacji rolą Rzecznika było poinformowanie konsumenta o możliwości uzyskania opinii na temat produktu u innego rzeczoznawcy lub wystąpienia do sądu.
- Sprawy usług telekomunikacyjnych, które dotyczyły najczęściej jakości świadczonych usług. Skargi zawierały zarzuty zarówno merytoryczne (nienależyte wykonanie umowy), ale także zarzuty co do formy zawierania umów (nieczytelne warunki umów zawieranych na odległość,

nierzetelne przekazywane informacje w trakcie składania telefonicznej oferty świadczenia usług).

- Sprawy dotyczące zakupu RTV i AGD, które dotyczyły przede wszystkim bardzo długiego okresu realizowania naprawy. Do Rzecznika często przychodziły osoby niezadowolone z opinii serwisów, które często jako przyczynę usterki wskazywały nieprawidłowe użytkowanie sprzętu ze strony nabywcy. Sprzedawcy narzucali reżim odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu nie biorąc żadnej odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową.

- Sprawy wynikające z zawierania umów sprzedaży różnych towarów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Obejmowały one:

- * ograniczenia konsumentom możliwości odstąpienia od umowy,
- * odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego,
- * sugerowanie jej rozpatrzenia w ramach udzielonej gwarancji producenta,
- * załatwienie reklamacji w sposób, który nie zadawała konsumenta,
- * nie realizowanie roszczeń konsumenta pomimo przyjęcia reklamacji,
- * stosowania „odstępnego”.

- Sprawy zakupu mebli i wyposażenia wnętrz. Najczęściej konsumenci skarżyli się na nienależyte wykonanie umów, wady ukryte towaru, jakość wykonanych mebli, nieterminowość, problemy z respektowaniem reklamacji.

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

Rzecznik utrzymuje stałą współpracę z powyższymi instytucjami, w miarę potrzeby. UOKiK w Warszawie bezpośrednio lub za pośrednictwem członka Krajowej Rady Rzeczników przesyła rzecznikowi fachowa literaturę, wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie. Rzecznik współpracuje również ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, z Federacją Konsumentów, ze Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów Polskich, od którego otrzymuje Biuletyn Rzeczników Konsumentów w wersji elektronicznej.

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

W okresie objętym analizą 4 konsumentom udzielono pomocy polegającej na wypełnieniu formularza pozwów. W roku 2019 Rzecznik nie wytaczał powództwa na rzecz konsumentów przed sądem powszechnym.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Realizując zadania w zakresie podnoszenia świadomości konsumenckiej w 2019 roku Rzecznik kontynuował akcje edukacyjną mającą na celu dotarcie z informacją o prawach konsumenta w związku zawieraniem umów sprzedaży, umów o świadczenie usług do młodzieży szkół ponadpodstawowych w postaci ulotek informacyjnych. W okresie sprawozdawczym 3 przedsiębiorców zwróciło się do Rzecznika z prośbą o udzielenie informacji na temat obowiązujących przepisów z zakresu prawa konsumenckiego, czy też udostępnienie im stosownych przepisów prawa. Przedsiębiorcy często konsultowali z Rzecznikiem prowadzone przez siebie postępowania reklamacyjne w zakresie dotyczącym prawidłowości załatwienia procesu reklamacyjnego. Pytania dotyczyły przede wszystkim o zobowiązania jakie ciążyą na sprzedawcy i usługodawcy.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

W tym zakresie rzecznik nie podejmował żadnych działań procesowych.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**

Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa grupowego z uwagi na brak minimalnej ilości konsumentów, których indywidualne roszczenia od jednego podmiotu, między którymi istnieje więź przedmiotowa i podmiotowa na tyle istotna, że ze względu na członków grupy, jak i dobro wymiaru sprawiedliwości celowe byłoby ich wspólne dochodzenie.

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

Przepisy tego art. jasno określają *„Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia”*. W tym zakresie są to przypadki incydentalne. W szczególności chodzi o wykroczenia przeciwko interesom konsumentów określony

w przepisach art. 132 do 139 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń, a także w art. 114 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z nieudzielaniem Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpień opinii Rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika oraz wykroczenia określone w innych ustawach. W 2019 roku Rzecznik nie prowadził takich postępowań. Rzecznik nie wystąpił do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się do uwag Rzecznika. Ukazanie przedsiębiorcy jest postępowaniem niezależnym od dochodzenia roszczenia konsumenta i nie wpływa na skuteczność jego egzekwowania. Czasami powoduje złośliwość przedsiębiorcy na przyszłość, którzy odpowiadają na pisma Rzecznika jednak nie wyrażają woli polubownego załatwienia sprawy. Ilość spraw wpływających do rzecznika pozwala na podejmowanie przede wszystkim działań zmierzających do wyegzekwowania zasadnych roszczeń konsumentów, a w drugiej kolejności do ewentualnego ukarania przedsiębiorców za nieudzielanie Rzecznikowi odpowiedzi. W 2019 roku żadna sprawa nie wymagała wystąpienia do sądu wnioskiem o ukaranie.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W tym zakresie rzecznik nie podejmował żadnych działań procesowych.

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Warunkiem świadomego uczestnictwa konsumentów na rynku jest zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich i posiadanie niezbędnych informacji, potrzebnych do dochodzenia swoich praw. Konsumentów często nie znają swoich praw oraz instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami czy też sprzedażą towarów. W zakresie sprzedaży konsumenckiej należałoby też uregulować kwestię terminu załatwienia reklamacji. Dotychczasowe rozwiązanie zobowiązuje sprzedawcę do rozpatrzenia reklamacji w zakresie jej zasadności w terminie 14 dni, nie reguluje natomiast kwestii załatwienia reklamacji. Wymusza to na

konsumentach dodatkową aktywność (wyznaczenie terminu i wezwanie do załatwienia reklamacji), a także ponoszenia dodatkowych kosztów tym związanych w celu załatwienia reklamacji. Niesolidnym sprzedawcom daje pole do opieszałości w załatwieniu reklamacji.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Działalność Rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu malborskiego. Świadczy o tym duża liczba mieszkańców kontaktująca się z Rzecznikiem. W wyniku prowadzonej różnymi sposobami edukacji w tym zakresie, obserwuje się coraz większą znajomością praw przez konsumentów, aczkolwiek w dalszym ciągu jest ona niska, a problemem staje się nieznanostwo tychże praw przez przedsiębiorców.

W celu zapewnienia skuteczniejszej realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych Rzecznicy powinni być bardziej wyposażeni w broszury, ulotki informacyjne oraz książeczki zawierające informacje o prawach, jakie przysługują konsumentom w celu ich propagowania i rozpowszechniania na terenie swojego działania.

IV. TABELLE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Malborku

Anna Niklewska

Zatwierdzam


STAROSTA
Mirosław Czapla

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

		występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów															RAZEM
		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	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie				34	2						1					
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu				6							1					
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			2	10												
e	samochody i środki transportu osobistego		2		3												
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną	2															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	Inne																
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości												1				
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2						1						
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				4												
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				3			2									
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe		4						1								
p	pocztowe i kurierskie					2											
r	telekomunikacyjne								1		2	1					
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja					1											
u	sektor energetyczny i wodny			4									2				
w	związane z opieką i opieką zdrowotną							1									
x	edukacyjne																
y	inne																
RAZEM		2	6	6	62	5	0	3	2	0	3	2	1	3	0	0	
informacje ogólne		0															
niekonsumentkie		0															
razem:		95															