



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
17-200 Hajnówka, ul. A. Zina 1, tel. (+48 85) 682 30 45, fax 682 42 20
e-mail: rzecznik@powiat.hajnowka.pl

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W HAJNÓWCE ZA 2019 ROK

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2018 r. Nr 798 tj.), na podstawie którego powiatowy rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

ZATWIERDZAM

Hajnówka, dnia 31 marca 2020 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 511) do zadań własnych powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów. Podstawą prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 39 - 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2018.798 t.j.)

Informację o instytucji można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Hajnowskiego, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Federacji Konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Biuro Rzecznika mieści się w budynku Starostwa Powiatowego w Hajnówce przy ul. Aleksiego Zina 1, pokój Nr 8 - parter. Porady udzielane są osobiście, telefonicznie pod bezpośrednim nr 85 682 30 45 a także mailowo pod adresem rzecznik@powiat.hajnowka.pl. W przypadku, gdy sprawa wymagała podjęcia interwencji wobec przedsiębiorcy w formie pisemnej, konsumenci składali stosowny wniosek.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Podlaskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Hajnowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	43 745 tys. Źródło: www.stat.gov.pl
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Danuta Ługowoj
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.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 1/2 etatu - 3/5 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie dotyczy
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. z 2018 r. poz. 798, z późn.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.	szacunkowe koszty: 50 tys. zł (<i>dane na koniec 2019 r. jednak nie wydaje się by te koszty uległy drastycznym zmianom</i>)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Ta forma pomocy odbywa się przede wszystkim osobiście, telefonicznie oraz e-mail. Polega ona przede wszystkim na przedstawieniu konsumentom ich sytuacji prawnej i wskazaniu jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki i różnorodny, a wynikał głównie z umów kupna sprzedaży oraz umów w zakresie świadczonych usług. Większość spraw związanych była z kwestią reklamacji zakupionego towaru i dotyczyła odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, podstaw prawnych do wnoszenia reklamacji, roszczeń przysługujących konsumentom oraz terminów do rozpatrzenia reklamacji.

Duża liczba spraw, z którymi konsumenci zwracali się do Rzecznika dotyczyła umów o świadczenie różnego rodzaju usług. W dużej mierze przeważały odstąpienia od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy, telekomunikacyjnych, ale również windykacyjnych, finansowych czy związanych z pracami remontowymi i naprawczymi. Kolejną grupą spraw były zgłaszane problemy związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług tak pod względem ich jakości jak i terminowości.

Dużą popularnością cieszyły się inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów, które konsumenci zawierali przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy. Szczególna aktywność wykazywali tzw. alternatywni operatorzy oferujący konsumentom świadczenie usług. Do Rzecznika zwracali się konsumenci, którzy nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego ani z własnej woli nie nawiązywali kontaktu z nowym dostawcą usług. Przedsiębiorcy ci pozyskiwali potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych i rzetelnych informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Konsumenci, gdy orientowali się, że zostali wprowadzeni w błąd, bowiem zawarli umowę, której wcale nie chcieli zawrzeć, składali oświadczenia zmierzające do jej rozwiązania. Wówczas do konsumentów kierowane były noty obciążeniowe z tytułu opłaty jednorazowej za przedterminowe rozwiązanie umowy. Podobną aktywność prowadzili przedsiębiorcy działający w branży energetycznej, tj. oferujący konsumentom sprzedaż energii elektrycznej. Ich działania wprowadzały konsumentów w błąd co do tożsamości dostawcy usług i intencji sprzedawcy tj. doprowadzenia do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. W 2019 roku ze wszystkich porad Rzecznika skorzystało ok. 591 mieszkańców Powiatu Hajnowskiego.

Poradnictwo konsumenckie odbywało się telefonicznie, bezpośrednio z interesantem zgłaszającym się do Biura oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Najpopularniejszą metodą zgłaszania problemów konsumenckich w okresie sprawozdawczym było poradnictwo osobiste i telefoniczne.

Struktura udzielonych porad przedstawia się następująco: większość porad dotyczyła umów sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy, następnie sprzętu AGD i RTV, obuwia, odzieży oraz artykułów wyposażenia mieszkań. W zakresie usług porady najczęściej dotyczyły usług telekomunikacyjnych, finansowych oraz ubezpieczeniowych. W dalszym ciągu wzrasta liczba porad w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły:

- problemów związanych ze składaniem reklamacji,
- odmowy uznania reklamacji towaru przez przedsiębiorcę,
- przewlekłości postępowania reklamacyjnego,
- załatwiania reklamacji niezgodnie z prawem,
- różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umowa,
- prawa odstąpienia od umowy,
- możliwości zwrotu towarów.

W sprawach tych udzielano informacji o obowiązującym stanie prawnym i przysługujących konsumentom prawach. Kierowano wystąpienia do przedsiębiorców, przeprowadzano mediacje bezpośrednie, bądź udzielano pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową lub sformułowaniu pism, reklamacji i od wołań do przedsiębiorców.

Trzeba zaznaczyć, iż nadmierne zaufanie konsumentów do informacji i zapewnień przedstawicieli handlowych oraz nieweryfikowanie przekazywanych informacji z treścią i warunkami umowy stanowią główny problem w tego typu umowach. Konsumenci bowiem nie zwracają uwagi na rodzaj podpisywanych dokumentów, a przede wszystkim nie sprawdzają z jaką firmą umowę zawierają.

Wiele problemów konsumenckich związanych jest również z dziedziną usług finansowych. Zgłaszane problemy dotyczą różnorodnych produktów bankowych takich jak: kredyty konsumenckie, w tym kredyty na zakup towarów i usług.

We wszystkich wypadkach umów zawieranych poza lokalem lub na odległość, zarzutami zgłaszanymi przez konsumentów było wprowadzające w błąd działanie pracowników co do rodzaju i warunków oferowanych produktów polegające zarówno na działaniu jak i zaniechaniu w przekazywaniu pełnych i rzetelnych informacji.

Reasumując należy stwierdzić, iż w przypadku tego typu umów problemem jest nieostrożność i łatwowierność konsumentów, którzy nie czytają umów, a opierają się na ustnych zapewnieniach przedsiębiorców.

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz

interpretuje przepisy. Podejmowane są również interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza się pewnego rodzaju „mediacje” podczas rozmów telefonicznych, ponadto sporządza się pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach zgłaszanych przez konsumentów.

Ponadto Rzecznik udzielał porad dotyczących spraw procesowych, w tym egzekucyjnych. Niestety część konsumentów zgłasza się zbyt późno do rzecznika, bo już po upływie terminów procesowych na skorzystanie ze środków zaskarżenia, albo już po wszczęciu postępowania egzekucyjnego, chociaż i na tej niwie mam wygraną mediację z komornikiem sądowym, który po usłyszeniu moich argumentów odstąpił od ściągania zasądzonej należności.

Zakres działań Rzecznika konsumentów jest dość obszerny, jednak Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywien. Jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych.

Trzeba podkreślić, że znaczna część konsumentów wymaga pomocy w całym procesie postępowania reklamacyjnego. Dlatego też Rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego.

Charakter i ilość udzielonej pomocy prawnej przedstawiają Tabele umieszczone na końcu sprawozdania.

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

W roku 2019 Rzecznik nie składała żadnych wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów. Należy podkreślić, że Rzecznik nie jest informowana o planowanych sesjach Rady Powiatu, i nie otrzymuje proponowanego porządku obrad zwyczajowo natomiast ma możliwość uczestnictwa w sesjach.

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

Zgodnie z przyznanymi przez ustawodawcę prawami, do zadań Rzecznika należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Bezpośrednich wystąpień do przedsiębiorców było **89**. Jest to nieznacznie mniej w porównaniu z rokiem ubiegłym, gdzie tych wystąpień było **120** (przy jednoczesnym wzroście poradnictwa telefonicznego, osobistego czy mailowego). Wzrost ten upatruje w coraz większej świadomości konsumentów którzy radzą sobie w samodzielnym dochodzeniu swoich praw na etapie reklamacyjnym, a który jednak nie zakończony pozytywnie, znajduje swój koniec min. u takich instytucji jak Rzecznik Konsumentów.

Należy wyjaśnić, iż Rzecznik nie ma uprawnień władczych, nie może niczego nakazać czy zakazać. Jest organem mediacyjnym i taki z reguły charakter mają wystąpienia Rzecznika.

Większa część wystąpień kończy się powodzeniem i argumenty zawarte w wystąpieniu zostają przez przedsiębiorców uznane za zasadne. Niestety zdarza się, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne z zaproponowanych rozwiązań mediacyjnego zakończenia sporu. Rzecznik w takich sytuacjach nie ma instrumentów prawnych by zmusić przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta. Jediną drogą do wyegzekwowania swoich praw staje się droga sądowa.

Jednak trzeba zauważyć, iż wpływają sprawy w których konsumenci nie mają racji (przekroczenie terminów, zaakceptowanie warunków umowy bez uprzedniego ich przeczytania, wygórowane żądanie w zgłoszonych reklamacjach) i Rzecznik nie jest w stanie przekonać takich osób, iż wystąpienie nie ma sensu. Wówczas sprawa jest z góry skazana na niepowodzenie.

Jeżeli chodzi o to w jakich sprawach tych wystąpień było najwięcej- to sytuacja przedstawia się następująco: najwięcej było reklamacji urzędzeń gospodarstwa domowego, związanych z opieką zdrowotną (pokazy sprzętu medycznego), telekomunikacyjne, odzieży i obuwia niemalże identycznie jak w przypadku poradnictwa osobistego, mailowego czy telefonicznego.

Szczegóły zawiera tabela nr 2.

III. *Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.*

W roku 2019 Rzecznik nie występowała do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o interwencje przeciwko przedsiębiorcom stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe. Natomiast występowała dwa razy do przedsiębiorców w sprawach niedozwolonych praktyk rynkowych oraz klauzul niedozwolonych stosowanych w regulaminach i umowach zawieranych z konsumentami. Na bieżąco, gdy zachodziła potrzeba, drogą mailową omawiałam z UOKiK kwestie wymagające przedyskutowania tematu w ww. zakresie jak i innych tematach.

Z uwagi na dużą liczbę pokrzywdzonych w związku z zawieraniem umowami poza lokalem przedsiębiorstwa, tzw. **pokazy**, Rzecznik wielokrotnie występowała do firm, z pismem o odstąpienie od zawartej umowy. Tym niemniej Rzecznik nie może zakazać wynajmowania swoich lokali, określonym przedsiębiorcom – z uwagi na zapis art. 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646 ze zm.) Niestety liczba podmiotów które wynajmują swoje lokale do ww. celów zwiększa się coraz bardziej.

Rzecznik ściśle współpracuje z lokalnymi organami ścigania w zakresie art. 114 pkt 1 ustawy z dnia z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów mówiącym o obowiązku udzielania Rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika i wynikającymi z tego tytułu sankcjami nałożenia grzywny na uchylającego się przedsiębiorcę.

Największą jednak grupą, z którą analizowane są problemy konsumentckie, to przede wszystkim koledzy i koleżanki Rzecznicy.

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

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2018 r. 798 j.t.).

W roku 2019 Powiatowy Rzecznik Konsumentów wytoczyła 1 powództwo w sprawie zakupu dokonanego poza lokalem przedsiębiorcy. (w trakcie realizacji) . Rzecznik na bieżąco pomaga konsumentom poprzez sporządzanie pism procesowych oraz prowadzenie doradztwa. Niejednokrotnie podczas całego ubiegłego roku, Rzecznik spotkała się z odsyłaniem konsumentów przez radców prawnych z tzw. nieodpłatnej pomocy prawnej. Fakt ten nie powinien mieć miejsca ponieważ Radca Prawny nie powinien odsyłać interesantów z tzw. sprawami niekonsumentckimi do Rzecznika tylko sam powinien rozstrzygnąć problem.

V. *Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.*

W 2019 r. kontynuowana była kampania - "Klikam z głową", ulotki zostały przekazane do gmin naszego powiatu celem rozdysponowania wśród mieszkańców. Na przestrzeni

ostatniego roku Rzecznik odbyła jedno spotkania edukacyjne z uczniami szkoły podstawowej w Czyżach. Ponadto Rzecznik wyraża swoje zaniepokojenie brakiem zainteresowania przedstawicieli mediów lokalnych, które uważa, za istotne w edukacji społeczeństwa. Nie wszystkie tematy z którymi Rzecznik ma do czynienia cieszą się popularnością ale niestety mają wpływ na jakość naszego życia. Na łamach Samorządowej Gazety Hajnowskiej ukazują się informacje przekazywane przez Rzecznika z zakresu prawa konsumenckiego. Na bieżąco stara się informować o ważnych problemach związanych z tematyką konsumencką. Ponadto informacje z zakresu prawa konsumenckiego umieszczone są na stronie internetowej starostwa.

Rzecznik udostępnia konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Federację Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej.

W omawianym okresie Rzecznik wzięła udział w dwóch szkoleniach organizowanych przez UOKiK i Federację Konsumentów.

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

Aby standardy ochrony konsumentów wzrastały, należy większy nacisk nałożyć na edukację społeczeństwa w tym zakresie, jak również tworzyć prawo tak, aby uniemożliwić powstawanie patologii, przy jednoczesnym braku skutecznych instrumentów prawnych. Aby zahamować ten proceder powinny pójść za tym rozwiązania systemowe. Rzecznicy nie mają możliwości sami sobie z tym problemem poradzić.

Należy zaznaczyć, że potrzeby i oczekiwania konsumentów w tym zakresie systematycznie rosną i będą stale się zwiększać. Jest to po części związane ze wzrostem świadomości prawnej samych konsumentów w sensie lokalizacji podmiotu, który może udzielić im pomocy prawnej, wysokich kosztów usług prawniczych, a tym samym wykluczeniem do ich dostępu pewnej, z roku na rok coraz większej grupy osób.

Z drugiej strony przedsiębiorcy, w walce o pozyskanie klienta stosują coraz bardziej wyrafinowane i skomplikowane metody i środki. Etyka biznesu i zasady uczciwej konkurencji to dla wielu z nich pojęcia nieznane i abstrakcyjne.

Niekorzystne dla konsumenta sytuacje na rynku, potęgują szybki proces starzenia się naszego społeczeństwa, a co za tym idzie - wykluczenie ekonomiczne i techniczne wielu grup społecznych oraz brak spójnego i całościowego programu edukacji konsumenckiej. **Tylko w ubiegłym roku działania Rzecznika pozwoliły na odzyskanie na rzecz pokrzywdzonych konsumentów kwoty 46000,00 tys.**

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2019 roku dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub poradę. Zdecydowana większość spraw ok. 90 % zakończyła się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji.

Zdaniem rzecznika rozsądny, uważny i świadomy swoich praw konsument, to osoba, która ma mniejsze szanse aby zostać oszukaną w wyniku nadużyć przez przedsiębiorców. Świadomy konsument to jeden z gwarantów, że z rynku wcześniej czy później znikną nieuczciwe podmioty.

Sporz.

Danuta Ługowoj