

ZARZĄDZENIE NR 15/2022
STAROSTY ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
z dnia 07 lutego 2022 roku

**w sprawie zaopiniowania sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres
od dnia 1 stycznia 2021 r. do dnia 31 grudnia 2021 r.**

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920 oraz z 2021 r. poz. 1038 i 1834) w związku z art. 43 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) zarządzam, co następuje:

§ 1. Opiniuję pozytywnie sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od dnia 1 stycznia 2021 r. do dnia 31 grudnia 2021 r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Sprawozdanie podlega przekazaniu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Andrzej Opala



SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO ZA 2021 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, na terenie Powiatu Łódzkiego Wschodniego, wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Powiatu Łódzkiego Wschodniego, zgodnie ze strukturą organizacyjną Starostwa Powiatowego w Łodzi, ustaloną na mocy Uchwały Nr 71/2019 Zarządu Powiatu Łódzkiego Wschodniego z dnia 16 stycznia 2019 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Łodzi (z późn. zm.) pełni obowiązki w ramach samodzielnego stanowiska pracy.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Na podstawie art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) do zadań rzecznika konsumentów należy:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych

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 (Dz.U. z 2021 r. poz. 457 z późn. zm.).

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

Działalność rzecznika konsumentów koncentruje się przede wszystkim na udzielaniu pomocy prawnej mieszkańcom powiatu, tj. bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej.

Podstawową formą działania rzecznika jest w zależności od konkretnej sprawy udzielenie konsumentowi, tj. osobie fizycznej, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową informacji, bezpłatnej porady prawnej, ewentualnie wszczęcie interwencji lub postępowania wyjaśniającego, którego celem jest wyegzekwowanie środkami pozasądowymi obowiązków sprzedawcy lub usługodawcy.

W większości spraw, udzielona porada w zakresie przysługujących praw, wystarcza do wyegzekwowania od przedsiębiorcy zachowania zgodnego z prawem. Rzecznik udziela porad i informacji:

1. Telefonicznych i e-mailowych w sprawach nie wymagających analizy dokumentów,
2. Bezpośrednio w biurze rzecznika w sprawach złożonych i wymagających wnikliwej analizy stanu faktycznego i stanu prawnego w oparciu o przedstawione dokumenty

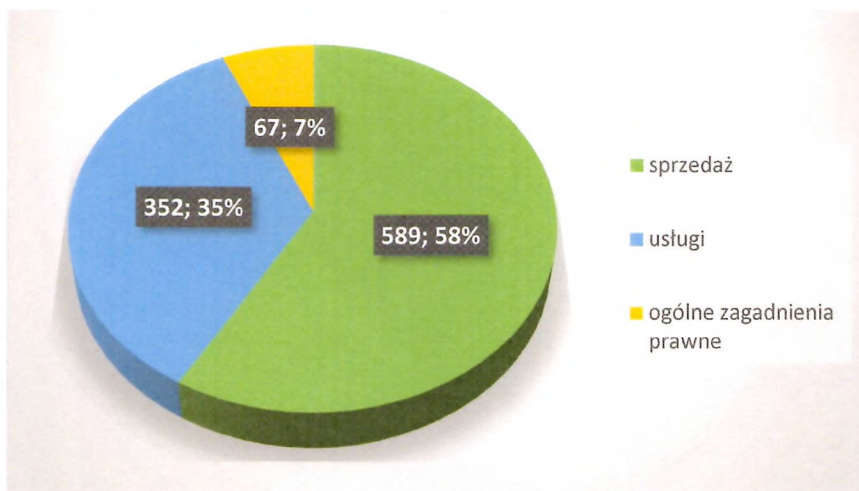
Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika dotyczy m. in.:

- 1) umów sprzedaży;
- 2) umów o dzieło;
- 3) umów zlecenia;
- 4) umów ubezpieczeniowych;
- 5) umów bankowych (kredytowych, lokaty);
- 6) umów pakietowych, umowa sprzedaży połączona z umową kredytową;
- 7) napraw gwarancyjnych towarów;
- 8) umów zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość;
- 9) umów o sprzedaż gazu;
- 10) umów o sprzedaż energii elektrycznej;
- 11) umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 12) umów o świadczenie usług TV;
- 13) umów o świadczenie usług turystycznych;
- 14) umów o świadczenie usług edukacyjnych;

- 15) umów o świadczenie usług pocztowych;
- 16) umów o świadczenie usług przewozowych (PKP, lotniczych, samochodowych);
- 17) umów o świadczenie usług medycznych
- 18) windykacji roszczeń.

W 2021 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom ogółem **1008** porad prawnych, w tym dotyczących:

- sprzedaży - 589
- usług – 352
- ogólnych zagadnień prawnych – 67



Porady dotyczyły obowiązujących przepisów prawa, w zakresie zawieranych umów z przedsiębiorcami. W ramach udzielanych porad rzecznik świadczy także pomoc w przygotowaniu m.in.: umów zawieranych z przedsiębiorcami na zakup towarów bądź świadczenie usług; pism reklamacyjnych do przedsiębiorców w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy; odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź na odległość; porozumień zawieranych z przedsiębiorcami; pism przedprocesowych (wezwań przedsądowych) jak i procesowych do sądu.

Rzecznik dokonywał także, analizy zawartych umów z przedsiębiorcami, pod względem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070), czy stosowania niedozwolonych postanowień umownych, które zgodnie z art. 385¹ i 385³ kodeksu cywilnego, w relacjach z konsumentami są zabronione.

Szczegółnej analizie w 2021r. roku podlegały umowy zawierane z konsumentami na kompleksowe wykonanie elektrowni fotowoltaicznej na nieruchomości. Na rynku pojawili się nieuczciwi przedsiębiorcy, którzy nie wykonywali instalacji, pomimo zawartej umowy i otrzymanej zaliczki. Umowy były tak skonstruowane, że uniemożliwiały konsumentom bezkosztowe odstąpienie od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

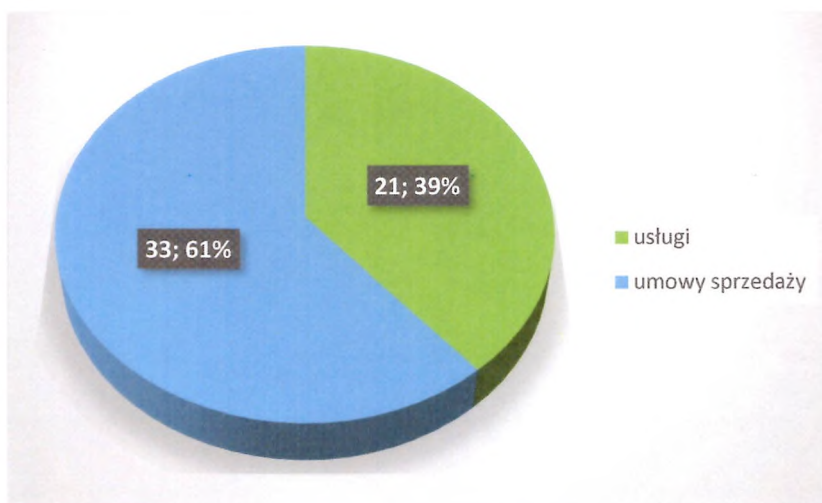
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów w ramach swoich uprawnień występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Łódzkiego Wschodniego w 2021 r. podjął 54 interwencje u przedsiębiorców, w tym dotyczących:

- usług - 21 interwencji
- umów sprzedaży – 33 interwencji



Należy także wskazać, iż w wielu przypadkach skargi konsumentów są niezasadne. Konsumenty często podpisują umowy bez czytania, akceptują bez zastanowienia warunki przedstawione w umowie, nie zdając sobie sprawy z konsekwencji takich działań

i niemożności bezkosztowego rozwiązania umowy. Kiedy z problemem zjawiają się do Rzecznika Konsumentów, bywa że jest już za późno na pomoc, ponieważ upłynęły terminy do odstąpienia od umowy, czy uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwową Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Finansowym oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. Korzysta z materiałów edukacyjnych w zakresie propagowania wiedzy i świadomości konsumenckiej, publikowanych przez UOKiK i KNF.

Na skutek skarg konsumentów, w ramach współdziałania Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2021 r. powiadomił:

1. UOKiK o prowadzonej przez jedną z sieci handlowych promocji dotyczącej sprzedaży tzw. wielopaków. Sposób prowadzonej promocji może wprowadzać konsumentów w błąd, co zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275) stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

2. UOKiK o możliwości stosowania przez Firmę Ochroniarską, niedozwolonego postanowienia we wzorcu umowy zawieranej z konsumentami.

Umowa nie przewiduje możliwości skrócenia okresu wypowiedzenia, co w niektórych okolicznościach np. sprzedaży nieruchomości objętej monitoringiem i ochroną, de facto powoduje obowiązek uiszczania opłaty za ochronę obiektu, który nie pozostaje już w posiadaniu konsumenta i nie ma on możliwości sprawowania realnej kontroli nad budynkiem i systemem monitoringu. Umowa nie może być prawidłowo realizowana, a pomimo to konsument musi dokonywać opłat za okres wypowiedzenia.

W związku z powyższym, należało rozważyć, czy 3-miesięczny okres wypowiedzenia, zawarty we wzorcu umowy nie jest terminem, który można uznać za rażąco długi

w kontekście zarówno potrzeb konsumenta jak i koniecznych przygotowań Spółki do rozwiązania umowy z konsumentem (technicznych, organizacyjnych).

3. Na podstawie § 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów (Dz.U. z 2018r. poz.1072), rzecznik zawiadomił Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi, który jest organem kontroli powołanym do ochrony praw i interesów konsumentów, iż jedna z sieci handlowych (sklep w Tuszynie) sprzedając sprzęt elektryczny nie zapewnia możliwości sprawdzenia funkcjonowania urządzenia, co jest szczególnie uciążliwe dla osób starszych z ograniczoną sprawnością, którzy po ewentualnym stwierdzeniu wady towaru, ponownie muszą udać się do sklepu w celu złożenia reklamacji. Zgodnie z art. 546¹ § 3 k.c. Sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru rzeczy sprzedanej i sprawdzenie jej jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

4. UOKIK o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych i naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez Firmę, która zawiera z konsumentami przez telefon umowy na zakup preparatów leczniczych, które okazują się suplementami diety na dolegliwości kręgosłupa. Umowa nie zostaje potwierdzona w formie pisemnej ani na żadnym innym trwałym nośniku, konsument nie otrzymuje informacji o możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Ponadto w ramach współpracy z Państwową Inspekcją Handlową rzecznik:

- wskazuje konsumentom pragnącym skorzystać z opinii rzeczoznawcy, rzeczoznawców wpisanych na listę rzeczoznawców Inspekcji Handlowej;
- korzysta z wydawnictw Inspekcji Handlowej;
- wskazuje konsumentom i przedsiębiorcom na możliwość oddania sprawy konsumenckiej pod rozstrzygnięcie Stałego Sądu Polubownego, działającego przy Inspekcji Handlowej, bądź wskazuje na możliwość przeprowadzenia procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej,
- w przypadku kwestionowanej jakości zakupionych towarów, informuje

konsumentów o możliwości składania skarg do WIIH w celu dokonania kontroli ich jakości.

4. Powództwa dotyczące spraw konsumenckich.

W przypadku gdy nie dochodzi do polubownego załatwienia sporu pomiędzy stronami, konsumentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela pomocy konsumentom w przygotowaniu pism procesowych do sądu.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2021 r. przygotował na wniosek konsumentów pozew dotyczący roszczeń z tytułu rękojmi - sprzedaży towaru niezgodnego z umową.

5. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w trakcie udzielania porad prowadzi także działalność edukacyjno-informacyjną, mającą na celu pogłębianie wiedzy z zakresu praw konsumentów. Przekazuje konsumentom materiały edukacyjno - informacyjne przygotowywane m.in. przez UOKiK, KNF, UKE.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyłączył się do kampanii społecznej, prowadzonej przez UOKiK, na temat zagrożeń wynikających z obecnej sytuacji społeczno-gospodarczej, pod nazwą „**Surfuję, sprawdzam, kupuję. Bezpieczny konsument w sieci**”. Informacje dotyczące prowadzonej kampanii, zostały zamieszczone na Facebooku, na stronach dotyczących promocji Powiatu Łódzkiego Wschodniego.

Działalność edukacyjno-informacyjna w 2021r. była nadal zdominowana przez sytuację epidemiczną w kraju. Trwająca pandemia COVID-19, spowodowała na rynku zwiększone zapotrzebowanie konsumentów na produkty ochrony osobistej (maseczki, rękawiczki, płyny do dezynfekcji), oraz na produkty lecznicze np. pulsoksymetr. W związku z tak dużym popytem, pojawiło się wielu nieuczciwych sprzedawców, którzy przy sprzedaży na odległość (za pośrednictwem sklepów internetowych) oferowało ww. towary, których po otrzymaniu zapłaty nie dostarczało konsumentom. Rzecznik wskazywał, jakie informacje odnośnie sprzedawcy winien sprawdzić konsument, zawierając umowę na odległość, aby ograniczyć możliwość zakupu u nieuczciwego sprzedawcy.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW ORAZ DOTYCZĄCE PRACY RZECZNIKÓW.

Wskazane jest uregulowanie ustawowe obowiązku dostarczania dokumentów przez przedsiębiorców w przypadku interwencji rzecznika. Obowiązek udzielania wyjaśnień czy informacji przez przedsiębiorcę jest niewystarczający w przypadku skomplikowanej sprawy, gdzie przedsiębiorca nie dostarcza dokumentów, do czego nie jest zobowiązany.

W kodeksie cywilnym, w przepisach dotyczących rękojmi, wskazane jest wprowadzenie regulacji która istniała w poprzedniej ustawie z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), iż w przypadku wymiany towaru na nowy wolny od wad, okres odpowiedzialności sprzedawcy biegnie na nowo.

W kodeksie cywilnym, w przepisach dotyczących gwarancji, wskazane jest wprowadzenie regulacji która istniała w poprzedniej ustawie z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn.zm.), iż udzielenie kupującemu gwarancji następuje bez odrębnej opłaty. Aktualnie gwarant udzielając gwarancji, często uzależnia jej obowiązywanie od dokonania przez konsumenta odpłatnych przeglądów, nie zawsze uzasadnionych.

Wskazane jest uregulowanie prawne, że w przypadku zdjęcia/wymiany licznika elektrycznego, konieczne jest sporządzenie protokołu przy obecności konsumenta, bądź stan licznika powinien być udokumentowany np. utrwalony na zdjęciu fotograficznym. Konsumenti kwestionują stan licznika podany w protokole sporządzonym przez pracownika zakładu energetycznego.

Potrzeby i oczekiwania konsumentów odnośnie pracy rzeczników systematycznie się zwiększają. Wzrasta świadomość prawna, a usługi prawne na wolnym rynku nadal nie są dostępne dla znacznej większości społeczeństwa ze względu na ich relatywnie wysokie koszty w stosunku do zamożności Polaków. Ponadto w gospodarce wolnorynkowej ilość oferowanych przez przedsiębiorców usług stale wzrasta a pojawiające się nowe umowy są coraz bardziej skomplikowane.