

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO ZA 2023 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 2023 r. poz. 1689 z późn.zm.) 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 2022 r. poz. 1124 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, bądź stanu prawnego.
2. Bezpośrednio w biurze rzecznika w sprawach złożonych i wymagających wnikliwej analizy stanu faktycznego i stanu prawnego w oparciu o przedstawione dokumenty

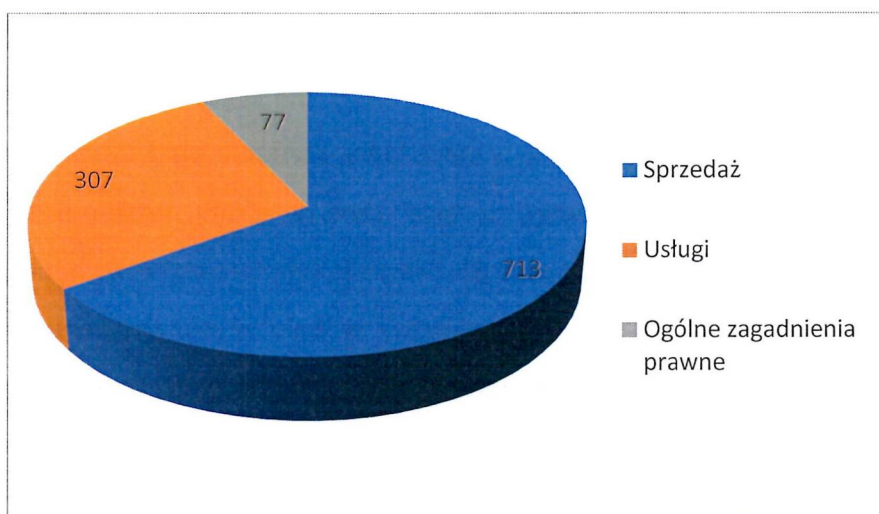
Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika dotyczy m. in.:

- 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 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom ogółem **1097** porad prawnych, w tym dotyczących:

- sprzedaży - 713
- usług – 307
- ogólnych zagadnień prawnych – 77



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; odstąpień 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 2023 r. poz. 845), czy stosowania niedozwolonych postanowień umownych, które zgodnie z art. 385¹ i 385³ kodeksu cywilnego, w relacjach z konsumentami są zabronione.

Rok 2023 to kolejny rok, gdzie szczególnej analizie podlegały umowy zawierane z konsumentami na kompleksowe wykonanie instalacji fotowoltaicznej bądź zamontowania pompy ciepła na nieruchomości. Na rynku wciąż występują 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.

Zgłaszano także nieprawidłowości w montażu i funkcjonowaniu zamontowanej już instalacji fotowoltaicznej, bądź pompy ciepła. Konsumenty zgłaszają problemy z nieprawidłowo działającą instalacją fotowoltaiczną, co wynika z wadliwego jej montażu, nieprawidłowego doboru urządzenia do potrzeb konsumenta, ale także związane jest z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci elektroenergetycznej. Konsumenty wskazują na zaniżone bądź zawyżone napięcie w sieci, które utrudnia bądź uniemożliwia, prawidłowe działanie instalacji fotowoltaicznej, a tym samym straty prosumentów, wynikające z większych kosztów wytworzenia energii. Rzecznik Konsumentów występował w powyższej sprawie do Dystrybutora Sieci Energetycznej w celu wyeliminowania nieprawidłowości odnośnie działającej sieci, wymaga to niekiedy dalszej modernizacji sieci.

Ze względu na ciągły rozwój sprzedaży internetowej, zwiększa się liczba zgłoszeń konsumentów, dotycząca zakupów dokonywanych przez internet. Konsumenty zawierając umowę zakupu, kierują się ofertą i wizualnym wyglądem strony internetowej/sklepu internetowego, nie zwracając uwagi na brak pełnych informacji dotyczących sprzedawcy. Nie otrzymują zakupionego towaru bądź otrzymują towar niezgodny z umową (przedstawioną ofertą), a danych przedsiębiorcy nie posiadają albo też, sprzedawcą jest podmiot w odległych krajach.

Konsumenty nie rozróżniają sklepów internetowych z określonym sprzedawcą, od platformy sprzedażowej pośrednika, gdzie sprzedawcą są podmioty zagraniczne np. z dalekich krajów spoza unii europejskiej, gdzie dochodzenie ewentualnych roszczeń posprzedażowych będzie bardzo utrudnione lub wręcz niemożliwe.

Rzecznik Konsumentów dokonuje każdorazowo analizy wskazanej przez konsumenta strony internetowej, za pomocą której została zawarta umowa. Analizuje zamieszczone na stronie informacje, w tym regulaminy i informuje konsumenta w jaki sposób i gdzie ewentualnie można dochodzić roszczeń. Ponadto udziela informacji/edukuje, w jaki sposób należy sprawdzać i oceniać rzetelność zakupów w sieci.

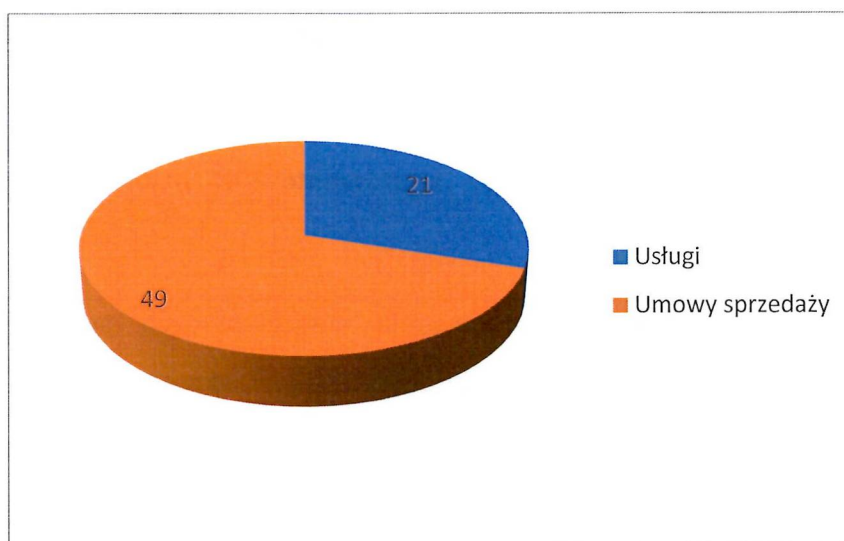
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

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 2023 r. podjął 70 interwencji u przedsiębiorców, w tym dotyczących:

- usług - 21 interwencji
- umów sprzedaży – 49 interwencji



Należy także wskazać, iż w wielu przypadkach skargi konsumentów są nieuzasadnione. 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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwową Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym oraz innymi organizacjami 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 2023 r. powiadomił:

1. UOKIK o możliwości stosowania przez firmę prowadzącą sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa na tzw. pokazach, nieuczciwych praktyk rynkowych, mających na celu wprowadzanie konsumentów w błąd przy zawieraniu umowy.

2. UOKIK o możliwości stosowania przez firmę telekomunikacyjną, nieuczciwych praktyk rynkowych, wprowadzających konsumentów w błąd, przy sprzedaży usługi internetowej bez limitu.

3. UOKIK, o możliwości stosowania niedozwolonych postanowień umownych w regulaminie, przez firmę świadczącą usługi sportowe i rekreacyjne.

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.

Dwa postępowania prowadzone w 2023r., zakończyły się przygotowaniem na wniosek konsumentów pozwów o wydanie nakazu zapłaty, dotyczące zwrotu gotówki na skutek odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

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.

Rozpowszechniając wiedzę na temat praw konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyłączył się do kampanii społecznej, prowadzonej przez UOKiK, pod nazwą „Stracisz dane, Stracisz pieniądze”. Wspierał projekt UOKiK Świadomy konsument od najmłodszych lat pod nazwą „ABC Małego Konsumenta”.

W okresie wzmożonych zakupów z okazji Black Friday Rzecznik zamieścił informacje, w celu ochrony konsumentów, wskazując na zagrożenia związane ze stosowaniem promocji przez sprzedawców, pod nazwą „W Black Friday jasne ceny”.

Informacje dotyczące powyższych kampanii, zostały zamieszczone na Facebooku, na stronach dotyczących promocji Powiatu Łódzkiego Wschodniego.

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.

Ponadto w art. 42. ust.1 pkt. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023r. poz. 1689 z późn. zm.) powinien być poszerzony katalog instytucji z którymi rzecznik współdziała w zakresie ochrony konsumentów o np.: Urząd Regulacji Energetyki, Komisję Nadzoru Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej.

W ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023r. poz. 2759) w przepisach dotyczących braku zgodności towaru z umową, 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. Konsumentom 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.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Elżbieta Gal-Krogulska