

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO ZA 2024 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 2024 r. poz. 1616) 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 2024 r. poz. 977 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 i wyjaśnienia konsumenta.

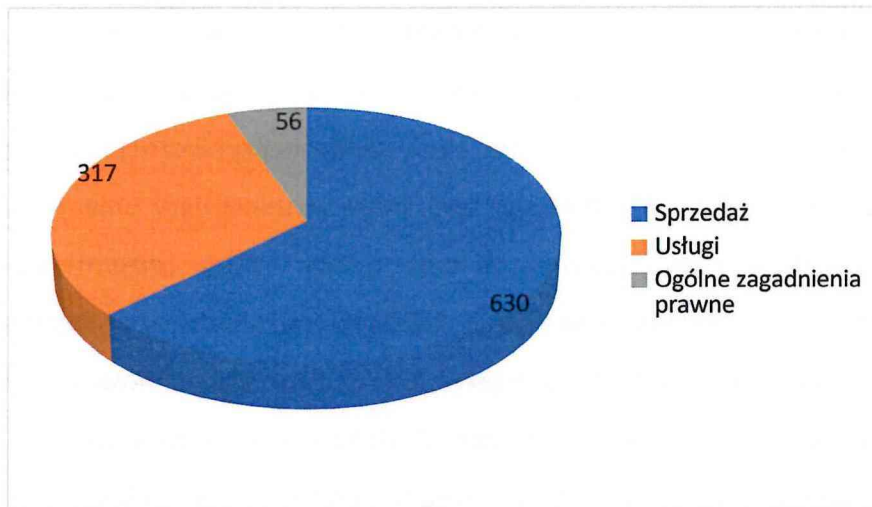
Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika jest bardzo szeroka, dotyczy m. in.:

- 1) umów sprzedaży, w tym ruchomości i nieruchomości;
- 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 sprzedaży i dostawy energii: elektrycznej, gazu;

- 10) umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 11) umów o świadczenie usług TV;
- 12) umów o świadczenie usług turystycznych;
- 13) umów o świadczenie usług edukacyjnych;
- 14) umów o świadczenie usług pocztowych, kurierskich;
- 15) umów o świadczenie usług przewozowych (PKP, lotniczych, samochodowych);
- 16) umów o świadczenie usług medycznych
- 17) windykacji roszczeń.

W 2024 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom ogółem **1003** porad prawnych, w tym dotyczących:

- sprzedaży - 630
- usług – 317
- ogólnych zagadnień prawnych – 56



Porady dotyczyły obowiązujących przepisów prawa, w zakresie zawieranych umów z przedsiębiorcami. W ramach udzielanych porad rzecznik dokonuje analizy umów zawieranych z przedsiębiorcami na zakup towarów, bądź świadczenie usług. Udziela pomocy przy sporządzaniu pism: reklamacyjnych do przedsiębiorców w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy, w określaniu przysługujących konsumentowi

roszczeń; odstąpien 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 2024 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. Konsumenci 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. Konsumenci 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. Konsumenci 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.

Rzecznik zaobserwował wzmożoną sprzedaż towarów na platformach olx, na facebooku w trakcie tzw. pokazów live, przy wykorzystaniu Messengera. Dokonywanie zakupu za pomocą komunikatorów jest bardzo ryzykowne, duża część sprzedawców nie zamieszcza informacji niezbędnych do ich zidentyfikowania (nie wiemy czy dokonujemy zakupu od osoby fizycznej czy od przedsiębiorcy i jakiego) wymaganych przez ustawę o prawach konsumenta. Ponadto konsumenci 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, pod kątem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających konsumentów w błąd, bądź stosowania przez przedsiębiorców klauzul abuzywnych w umowach, regulaminach, ogólnych warunkach umów. 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.

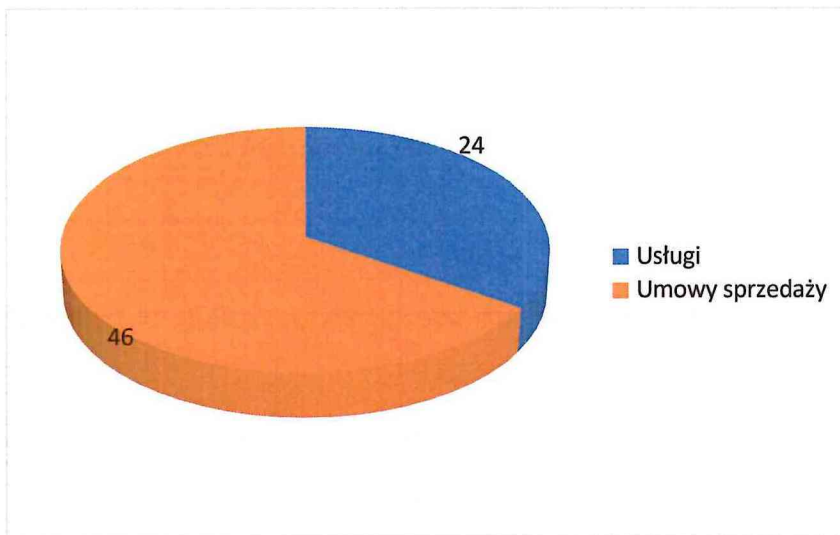
Rzecznik konsumentów w ramach swoich uprawnień występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

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 2024 r. podjął się interwencji u przedsiębiorców w 70 sprawach zgłoszonych przez konsumentów, w tym dotyczących:

- usług - 24 interwencji:
 - bieżąca konserwacja i remonty mieszkań i domów;
 - ubezpieczenia;
 - usługi pocztowe i kurierskie;

- usługi transportowe;
 - usługi turystyczne i rekreacyjne;
 - sektor energetyczny;
 - usługi edukacyjne;
 - inne.
- umów sprzedaży – 46 interwencji:
- artykuły gospodarstwa domowego i sprzęt elektroniczny;
 - odzież i obuwie;
 - meble i wyposażenie wnętrz;
 - samochody i części samochodowe;
 - produkty związane z opieką zdrowotną;
 - artykuły rekreacyjne, zabawki, artykuły dla dzieci;
 - artykuły żywnościowe;
 - inne.



Wiele prowadzonych spraw, wymaga podejmowania przez rzecznika wielokrotnych interwencji, w celu ustalenia skomplikowanego stanu faktycznego bądź prawnego, aby w konsekwencji doprowadzić do zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

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 Rzeczników Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym oraz innymi organizacjami w zakresie ochrony konsumentów. Korzysta z materiałów edukacyjnych w zakresie propagowania wiedzy i świadomości konsumenckiej, publikowanych przez ww. instytucje.

Na skutek skarg konsumentów, w ramach współdziałania Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2024 r. powiadomił:

1. UOKIK (wypełniając stosowną ankietę skierowaną do rzeczników konsumentów) o możliwości stosowania przez firmy montujące fotowoltaikę i pompy ciepła, nieuczciwych praktyk rynkowych, dotyczących montażu złej jakości urządzeń, niedostosowanych do potrzeb konsumenta i tym samym generujących duże wyższe koszty użytkowania niż oczekiwane.
2. UOKIK o możliwości stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, wprowadzających w błąd konsumentów, przez firmę telekomunikacyjną, która wprowadza w ogólnych warunkach umów, postanowienia uniemożliwiające odstąpienie od umowy zawartej na odległość w przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi cyfrowej, sprzedanej w pakiecie wraz z usługą internetową.
3. UOKIK o możliwości stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, wprowadzających w błąd konsumentów, przez firmę rozpowszechniającą w formie ulotek rozmieszczanych w miejscach publicznych bądź bezpośrednio dostarczanych do domów mieszkańców gminy Brójce i gminy Koluszki, informacji dotyczącej przeprowadzania audytów nieruchomości. Zapisy umieszczone na ulotce oraz cała szata graficzna sugeruje przeprowadzenie obowiązkowego audytu nieruchomości.

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 2024r., zakończyły się przygotowaniem na wnioski konsumentów pozwów o wydanie nakazu zapłaty w sprawach:

1. zwrotu gotówki na skutek odstąpienia od umowy zakupu biżuterii zawartej na odległość .
2. odstąpienia od umowy na zasadach rękojmi za wadliwie wykonany montaż kominka.

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:

1. przyłączył się do kampanii społecznej, prowadzonej przez Prezesa UOKiK, pod nazwą „Inwestujesz? Daj sobie czas. Sprawdzaj, czytaj, pytaj! „ Kampania miała za zadanie ostrzegać przed fałszywymi inwestycjami. Uważaj -oszuści uwiarygodniają reklamy scamów fałszywymi wizerunkami znanych osób;
2. udzielił wypowiedzi dla TVP.pl, informując co warto wiedzieć na temat wyprzedaży;
3. przyłączył się do propagowania organizowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego, we współpracy z Minister ds. Polityki Senioralnej i Komendantem Głównym Policji, webinarium dla seniorów i ich opiekunów, pod nazwą „Jak samodzielnie weryfikować oferty inwestycyjne. Okazja czy oszustwo – sprawdzaj zanim podpiszesz decyzję inwestycyjną”;
4. przyłączył się do propagowania kampanii informacyjnej Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki pod nazwą – „ Rachunki za prąd. Umowa z dynamiczną ceną energii”. Najwięksi sprzedawcy energii elektrycznej, wprowadzili na rynek rodzaj oferty adresowanej do odbiorców indywidualnych, tj. umowę z ceną dynamiczną. Oferta ta jest skierowana do konsumentów świadomych zasad obowiązujących na rynku energii oraz posiadających liczniki zdalnego odczytu, a także rozliczających się w cyklu jednomiesięcznym.
W trosce o bezpieczeństwo najsłabszych uczestników rynku i ochronę ich interesów, Urząd Regulacji Energetyki zainicjował ogólnopolską kampanię informacyjną, dotyczącą umowy z ceną dynamiczną.
5. w okresie wzmożonych zakupów przedświątecznych, rzecznik zamieścił informację, w celu ochrony konsumentów, wskazując na zagrożenia związane ze stosowaniem promocji przez sprzedawców, pod nazwą: „Black Friday, Black Week, Cyber Monday – święta zakupowiczów ? ”

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

Ponadto Rzecznik w październiku oraz listopadzie 2024 r. prowadził zajęcia edukacyjne z młodzieżą klas 3, 4 i 5 technikum i L. O. w Zespole Szkół Ponadpodstawowych w Koluszkach oraz klas 3 L. O. w Koluszkach.

Celem spotkania było zwiększenie świadomości młodzieży na temat praw konsumentów. Wskazanie zagrożeń, nauka podejmowania świadomych decyzji zakupowych, zachowanie ostrożności podczas zakupów w sieci internetowej. Rzecznik odpowiadał na pytania młodzieży, dotyczące składanych przez nich reklamacji i pojawiających się w związku z procedurą reklamacyjną wątpliwości. Młodzież otrzymała ulotki przygotowane przez UOKIK, przedstawiające w formie graficznej – jak złożyć reklamację i na czym polega reklamacja niezgodności towaru z umową.

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 2024r. poz. 1616) powinien być poszerzony i wyraźnie wymieniony 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 2024r. poz. 1796) 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, powinno być to wyraźnie zaznaczone.

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.

Podobna sytuacja dotyczy kwestionowania przez przewoźników gabarytów nadanych paczek i ustalenia od ich wielkości pobieranych opłat. Przewoźnicy dokonują nowego pomiaru paczek i wzywają konsumentów do wpłaty często dużo wyższych opłat, niż wcześniej deklarowane. Odbywa się to bez powiadomienia konsumentów i udokumentowania w trakcie dokonywania nowych pomiarów. Konsument w sporze z przewoźnikiem, na etapie reklamacji, nie ma możliwości skutecznego kwestionowania dokonanych nowych pomiarów. Tak jak w przypadku liczników, nowy pomiar winien być udokumentowany, np. utrwalony na zdjęciu czy filmie.

Należy podnieść, iż zmienia się wyraźnie struktura spraw z którymi zgłaszają się konsumenci. Wieloletnia edukacja i udzielane porady, skutkują większą ilością mniej skomplikowanych spraw, które konsumenci załatwiają już bez pomocy rzecznika. Natomiast wzrasta ilość spraw, gdzie stan faktyczny i prawny jest bardzo skomplikowany i przeciętny konsument nie ma żadnych możliwości poradzić sobie w sporze z przedsiębiorcą a nawet zinterpretować zawartych umów. Z każdym rokiem zawieramy coraz więcej umów za pomocą sieci internetowej, o charakterze treści cyfrowych bądź usług cyfrowych, samo rozróżnienie jaki charakter ma umowa, bywa bardzo skomplikowane. A skutki prawne odnośnie tych umów, bywają znacząco różne dla konsumenta.

W związku z powyższym, 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.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Elżbieta Gal-Krogulska