**ZARZĄDZENIE NR 9 / 2022**

**STAROSTY STASZOWSKIEGO**

z dnia 28 marca 2022 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2021 rok**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275)

**Starosta Staszowski zarządza, co następuje:**

§ 1

Zatwierdza sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Staszowie za 2021 rok.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
Józef Żółciak

# Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Staszowie za 2021 rok

OPRACOWAŁ:
*Waldemar Wołczyński*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Waldemar Wołczyński

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW 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:
   - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
   - 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. TABELE

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

| | |
|---|---|
| 1. Województwo | świętokrzyskie |
| 2. Miasto /Powiat | staszowski |
| 3. PRK/ MRK | PRK |
| 4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów | Waldemar Wolczyński |
| 5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze) | wyższe prawnicze, radca prawny |
| 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<br><br>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. | - 3/5 etatu<br>- 1/2 etatu<br>- 2/5 etatu<br>- 1/5 etatu<br>- 3/4 etatu<br>- inne, np. dyżury |
| DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7<br><br>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny). | 3 razy w tygodniu odpowiednio po: 5 (poniedziałki), 5 (środy), 2 (piątki) 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). | 0 |

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
W ramach realizacji zadania Rzecznik po zapoznaniu się ze stanem faktycznym sprawy, dokonuje analizy zasadności skargi, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Policji itp.). W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymują wzory pism: reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartej umowy i pomoc w ich wypełnieniu, teksty aktów prawnych oraz pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism do przedsiębiorców.
W okresie sprawozdawczym rzecznik występował bezpośrednio do przedsiębiorców w 42 sprawach. Ponadto rzecznik sporządził w roku sprawozdawczym 5 pism procesowych (pozwy).
Wśród kategorii spraw zgłaszanych przez konsumentów do rzecznika w 2021 roku dominowały podobnie jak w latach ubiegłych reklamacje towarów, w szczególności obuwia, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych, oraz różnego rodzaju usługi, w tym telekomunikacyjne, telewizyjne oraz remontowo-budowlane.
Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, za pośrednictwem akwizytora, podczas pokazu lub zorganizowanej przez przedsiębiorcę wycieczki.
W roku sprawozdawczym zanotowano pewien wzrost w stosunku do ubiegłego roku zgłaszanych skarg wynikający jednak poziom zgłaszanych spraw nie powrócił jeszcze do stanu przed ogłoszenie epidemii COVID-19. Konsumenci często odkładają decyzje co do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej na okres po pandemii. Sprawy częściej i chętniej zgłaszane są drogą elektroniczną.
Do rzecznika po porady zgłaszały się również osoby prowadzące działalność gospodarczą, członkowie spółdzielni mieszkaniowej oraz wspólnot mieszkaniowych.
Zestawienie tabelaryczne bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów zawiera Tabela nr 1 - Rozdział IV.

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie podejmował inicjatywy w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Podstawowym oraz najskuteczniejszym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta wniosków i skarg. Wystąpienia Rzecznika kierowane do przedsiębiorców zawierały wezwania m.in. do wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień i informacji mających na celu rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu.
Wystąpienia do przedsiębiorców umożliwiają zgromadzenie na piśmie właściwej dokumentacji sprawy w celu podjęcia dalszych działań np. na drodze sądowej, w tym trybie przedsiębiorca ma możliwość zajęcia stanowiska wobec zgłoszonych przez konsumenta roszczeń oraz przekazania własnej argumentacji. Konfrontacja stanowisk stron pozwala precyzyjnie określić przedmiot sporu, co znacznie ułatwia rozwiązanie problemu, ale również prowadzi do szybkiej identyfikacji przypadków oczywiście bezpodstawnych roszczeń. Wystąpienia rzecznika zawierają opis stanu faktycznego sprawy przedstawionego przez konsumenta oraz wynikającego z posiadanych dokumentów, podstawę prawną dochodzonych roszczeń, oraz wskazanie kwestii wymagających wyjaśnienia.
W roku sprawozdawczym, rzecznik skierował 42 pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, z czego 17 dotyczyło usług, 25 wystąpień związanych było z umowami sprzedaży.
W spawach zakończonych negatywnie na wniosek konsumentów opracowywano pozwy celem dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Zaznaczyć należy, że przypadki negatywnego zakończenia sprawy dotyczą również spraw, w których zgłoszone przez konsumentów roszczenia były nieuzasadnione, co ustalono po analizie odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie. Pozostałe przypadki to sytuacje stosunkowo trudne do wyjaśnienia i udowodnienia zasadności roszczenia, najczęściej ze względu na brak materiału dowodowego (np. ekspertyz rzeczoznawców).
Zestawienie tabelaryczne wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera Tabela nr 2 - Rozdział IV.

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

Rzecznik w celu realizacji powierzonych zadań współpracuje z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Kielcach, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją Konsumentów, z rzecznikami województwa

świętokrzyskiego oraz rzeczoznawcami, wpisanymi na listę rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej Współpraca ta polegała na wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów i przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

Rzecznik otrzymuje z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki i broszury informacyjne, które przekazywane są konsumentom w ramach działań edukacyjnych.

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

W 2021 r. rzecznik nie skorzystał z przysługującego prawa do wytaczania powództw na rzecz Konsumentów. Niezależnie od powyższego rzecznik wstępuje do toczącego się postępowania sądowego na wniosek i po stronie konsumenta.

Ponadto rzecznik udziela pomocy polegającej na przygotowaniu konsumentom pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty oraz innych pism procesowych w toku postępowania sądowego.
W przypadku gdy podejmowane przez rzecznika działania nie doprowadziły do pozytywnego dla konsumenta zakończenia sprawy, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej wraz z informacją o możliwości sporządzenia przez rzecznika niezbędnych pism, w tym pozwu oraz innych pism procesowych. Konsument otrzymuje również szczegółową informację na temat obowiązujących przepisów prawa, trybu dochodzenia roszczeń oraz informacje o kosztach sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Rzecznik prowadzi działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym poprzez indywidualną edukację konsumencką. Rzecznik udzielając konsumentom pomocy prawnej, dodatkowo edukuje konsumentów w zakresie przysługujących im praw i możliwości egzekwowania obowiązujących przepisów. Rzecznik przekazywał konsumentom materiały informacyjne w postaci ulotek i broszur otrzymanych z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Materiały informacyjne były także dostępne w miejscach do tego przeznaczonych na terenie urzędu, w których najliczniej przebywają interesanci.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- 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)

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie podejmował działań wynikających z ww. przepisów prawa.

## 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. TABELE