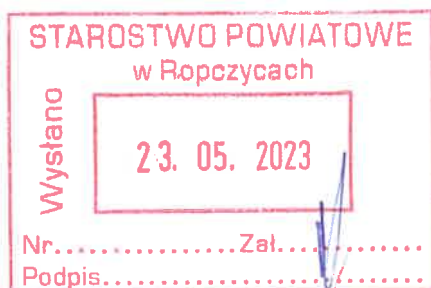


**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W ROPCZYCACH
ZA 2022 ROK**

Realizując ustawowy obowiązek, przedkładam Staroście Powiatu Ropczycko – Sędziszowskiego do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Ropczyce, marzec 2023 r.



SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**
- II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**
 - 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów**
 - 2. Składanie wniosków w sprawie stosowania i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów**
 - 3. Wystąpienia 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:**
 - 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 Rzecznika**

I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

STRUKTURA BIURA RZECZNIKA, STAN KADROWY

1. Województwo	Podkarpackie
2. Powiat	Ropczycko – Sędziszowski
3. Liczba mieszkańców powiatu	74 017
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Sabina Wlezień
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	nie
7. NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	inne, 1/10 ETATU
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	jeden raz w tygodniu 4 godziny w czwartki w godz. od 11.30 do 15.30
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. 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
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.	Rzecznik nie ma własnego biura, zaś szacowany koszt -16 500, 00 zł.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

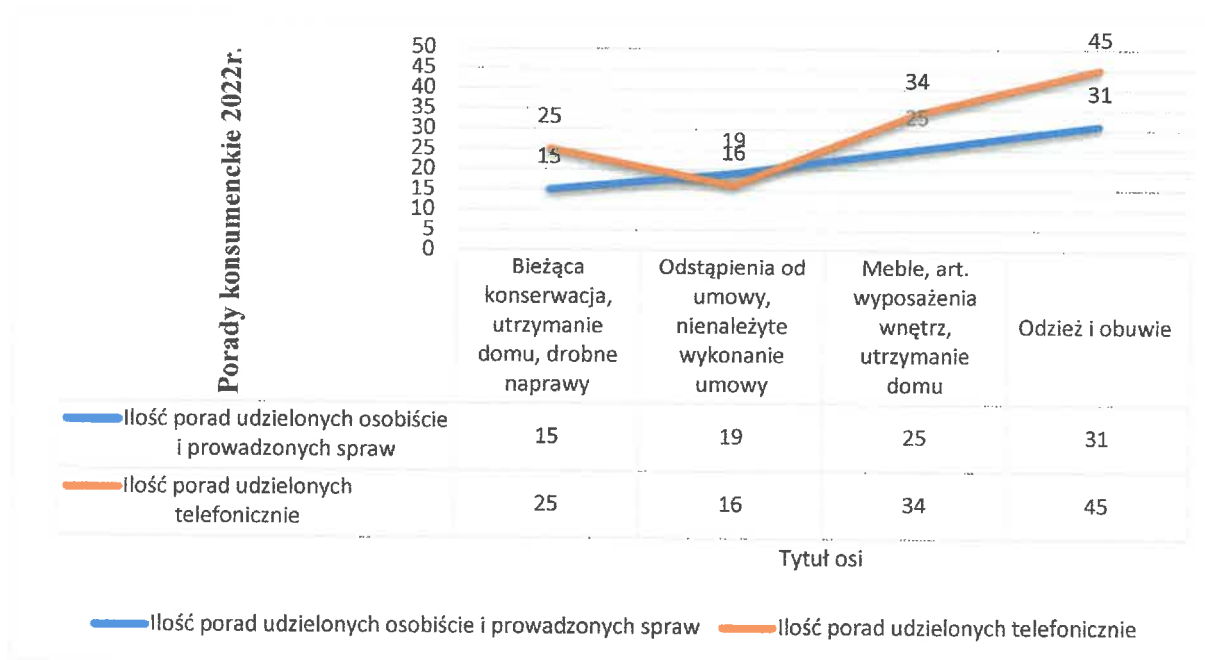
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadanie to Rzecznik wykonuje m.in. poprzez zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Porady konsumenckie udzielane są osobiście, telefonicznie, ale również drogą elektroniczną.

Rzecznik udziela porad w czwartki w godzinach od 11.30 do 15.30, tj. 4 godz. tygodniowo. Po zapoznaniu się z przedstawionym przez konsumenta problemem, Rzecznik dokonuje analizy załączonych dokumentów i wskazuje prawne możliwości jego rozwiązania. Dodatkowo, udziela informacji na temat przysługujących konsumentom praw i obowiązków, a także świadczy pomoc w zakresie sporządzania pism reklamacyjnych. Wiele osób zwraca się do Rzecznika o pomoc również w sprawach, które nie dotyczą prawa konsumenckiego, wówczas Rzecznik wskazuje właściwą instytucję, do której powinni się zgłosić w przedmiotowej sprawie.

W okresie sprawozdawczym z porad telefonicznych Rzecznika skorzystało 120 konsumentów, porad osobistych 90 w tym konsumentów, którzy zdecydowali się na złożenie wniosku o rozpoznanie sprawy do Rzecznika, a w ślad za tym pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy było 51. Najwięcej skarg dotyczyło niewykonania lub nienależytego wykonania umów sprzedaży, w tym: urządzeń gospodarstwa domowego, mebli, odzieży i obuwia. Z kolei w zakresie świadczonych usług najczęściej zgłaszane problemy odnosiły się do bieżącej konserwacji i utrzymania domu, oraz usług telekomunikacyjnych.

Należy jednocześnie podkreślić, że konsumenci wykazują się znacznie większą świadomością i znajomością przysługujących im praw. Niestety w praktyce, w przeważającej większości przegrywają w dochodzeniu swoich roszczeń, gdyż reklamacje nie są uwzględniane, w oparciu o lakoniczne stwierdzenie przedsiębiorcy, dot. tego, że sprzęt został przez nich uszkodzony mechanicznie lub w wyniku nieprawidłowego użytkowania albo, że wada w zakupionym towarze w ogóle nie występuje, pomimo przedstawianych przez konsumentów dowodów na jej istnienie.



USŁUGI

W 2022 roku najwięcej zgłoszeń, dotyczyło bieżącej konserwacji i utrzymania domu. Znajduje to odzwierciedlenie na przedstawionym wykresie. W przywołanych sprawach zgłosiło się 45 Konsumentów, którzy wskazywali na bardzo niską jakość wykonanych usług remontowo - budowlanych oraz brak możliwości wyegzekwowania od usługodawcy poprawy nienależyte wykonanych prac. W sytuacji braku zawarcia umowy, która niejednokrotnie miała miejsce, Rzecznik nie jest w stanie pomóc konsumentom. Pozostałe sprawy dotyczyły usług ubezpieczeniowych, wycieczkowych, ale także telekomunikacyjnych.

SPRZEDAŻ

Skargi konsumentów, adekwatnie jak w latach ubiegłych, dotyczyły przede wszystkim słabej jakości sprzedawanego towaru oraz trudności w dochodzeniu roszczeń za otrzymany, wadliwy towar. W przeważającej większości sprawy dot. odzieży i obuwia, w roku 2022 w tym zakresie ilość udzielonych porad włącznie z prowadzonymi sprawami wyniosła 76. Sprzedawcy często odsyłają konsumentów do składania reklamacji bezpośrednio do gwaranta i w ten sposób „uchylają się” od odpowiedzialności za towar niezgodny z umową. Konsumentom zazwyczaj nie mają świadomości, że to oni wybierają tryb reklamacji, którym obok gwarancji jest też rękojmia. Spora ilość osób nawet nie słyszała o instytucji rękojmi, stąd też nie

wiedziała, że może z niej skorzystać przy składaniu reklamacji. Sprzedawca zaś nie ma obowiązku informowania o tym konsumentów.

W minionym roku Rzecznik kolejny raz zauważył, iż przedsiębiorcy coraz częściej nie uznają reklamacji zgłaszanych przez konsumentów, przerzucając całkowicie na nich odpowiedzialność za wadliwy towar. Powołują się przy tym często na opinię serwisu, który z kolei wady produktu w ogóle nie stwierdzał.

SPRAWY O CHARAKTERZE NIEKONSUMENCKIM

W 2022 roku do Rzecznika zgłaszały się także osoby z zapytaniami i wnioskami, które nie miały znamion charakteru konsumenckiego. Dotyczyły interpretacji przepisów prawnych, ubezpieczeń społecznych, czy też spraw w których po obydwu stronach umowy występował przedsiębiorca. W takich przypadkach Rzecznik starał się udzielać ogólnych informacji i wskazać instytucje właściwe do rozpatrzenia konkretnej sprawy.

UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ

Konsumenci, którzy dokonali zawarcia umowy poza lokalem lub na odległość spotykali się z problemami dot. braku możliwości odstąpienia od umowy i zwrotu wniesionych kwot pieniężnych z tytułu zapłaty za dany towar. W licznych przypadkach okazywało się, że konsumenci zawierali umowy sprzedaży z przedsiębiorcami, do których nie posiadali żadnego adresu, z wyjątkiem maila, na którego nikt nie odpowiadał. W tej sytuacji konsumenci nie mieli możliwości odstąpienia od umowy. W Powiecie Ropczycko – Sędziszowskim nadal spływają liczne skargi związane z umowami zawartymi na pokazach. Rzecznik interweniował w kilku takich sprawach z uwagi na to, że konsumenci po skutecznym odstąpieniu od umowy nie otrzymywali zwrotu należnych im środków. W jednym z przypadków, gdzie do chwili obecnej (marzec 2023) prowadzona jest sprawa dot. skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na pokazie i bark w tym zakresie wniesionej zaliczki na poczet zakupionych produktów.

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

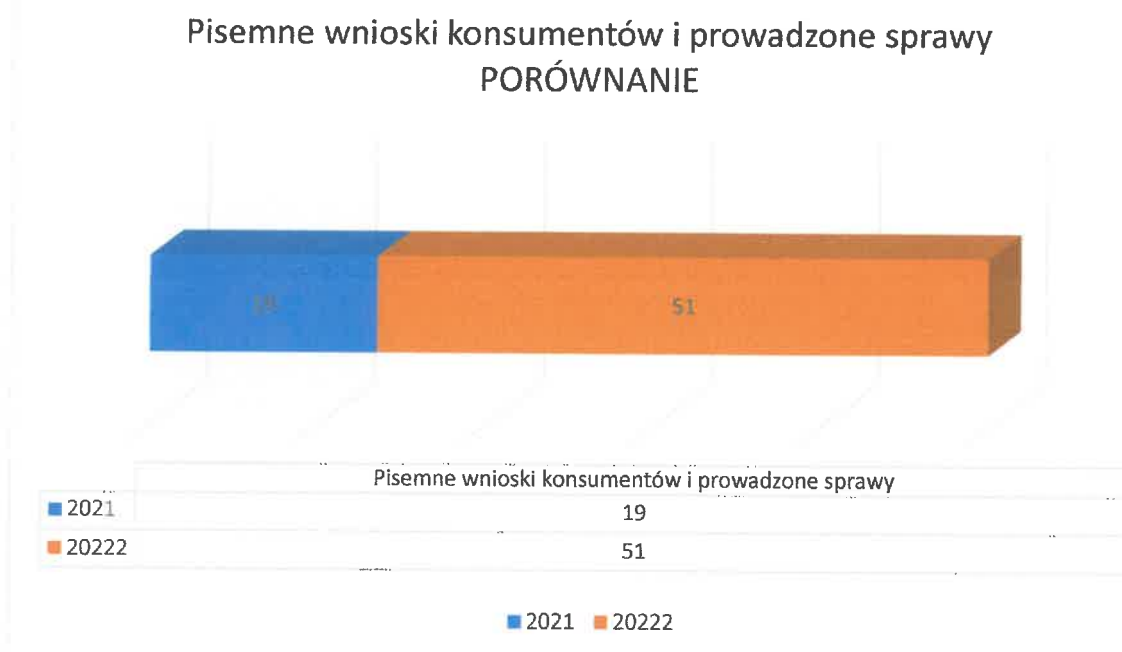
W 2022 r. Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jednocześnie konsumenci nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie.

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

Rzecznik, w ramach wykonywanych zadań ustawowych, występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Rzecznik nie stosuje interwencji telefonicznych. Występuje do przedsiębiorców pisemnie, po

wcześniejszym złożeniu przez konsumenta wniosku, do którego dołącza on wszystkie niezbędne kopie dokumentów w danej sprawie. Kierując swoje wystąpienie do przedsiębiorcy, Rzecznik przedstawia mu stan faktyczny wynikający z przedłożonych przez konsumenta dokumentów lub złożonego oświadczenia, podaje podstawę prawną dochodzonych roszczeń i zachęca do polubownego zakończenia sporu. W przypadku, gdy pierwsze wystąpienie jest niewystarczające, ponawia korespondencje argumentując swoje odmienne stanowisko kolejnymi przepisami prawa. Niejednokrotnie przedsiębiorcy nie zgadzają się na pozasądowe zakończenie sprawy, wskazując że ich stanowisko jest ostateczne. Prowadzone sprawy z reguły nie należą do łatwych, bowiem w wielu z nich należy się odnieść do przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, wówczas potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której niestety Rzecznik nie posiada, a Sprzedawcy w tym zakresie często powołują się na opinie rzeczoznawców lub Autoryzowanych Serwisów. W takiej sytuacji Rzecznik pozostaje bezsilny, ponieważ sam z ww. instytucji skorzystać nie ma możliwości, a z kolei konsumenci rzadko decydują się na takie rozwiązanie, gdyż musieliby ponieść dodatkowe koszty, których sprzedawca zwykle nie chce zwracać. Wówczas koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą konsumenci niechętnie przystają, obawiając się ponoszenia kolejnych kosztów.

W roku sprawozdawczym 2022 do biura Rzecznika wpłynęło 51 spraw pisemnych, przy czym w 2021 roku było ich zaledwie 19, z których 4 zostały zakończone w 2022r.



W wyniku prowadzonych spraw, łącznie do przedsiębiorców i konsumentów rzecznik wystosował 190 pism. W ślad za podjętymi działaniami 25 spraw zostało zakończonych wg. oczekiwań konsumenta składającego wniosek o rozpoznanie sprawy. Jednocześnie 9 spraw z 2022 roku pozostaje w 2023 roku w toku. Podczas analizy, w przypadku dwóch spraw wystąpił brak właściwości Rzecznika.

Przedsiębiorcy w 11 sprawach wykazali, że reklamacja jest bezzasadna lub produkt nie posiada istotnej wady albo nie podlega zwrotowi. Ponadto 6 spraw zostało rozpatrzonych przez przedsiębiorców negatywnie, wskazując jednocześnie, że ich stanowisko jest ostateczne.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie skierował żadnej sprawy do rozstrzygnięcia przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim, działającym przy Inspekcji Handlowej. Rzecznik informował konsumentów o możliwości zwrócenia się do Inspekcji Handlowej w Rzeszowie, celem konsultacji z rzeczoznawcami bądź możliwości złożenia wniosku o podjęcie mediacji.

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

W powyższym zakresie, w 2022 roku Rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów.

Skierowanie pozwu do sądu odbywa się po całkowitym wyczerpaniu drogi polubownego rozwiązania sporu. Ilość spraw kierowanych przez konsumentów do sądu, podobnie jak w latach ubiegłych, jest niewielka ze względu na obawę lub brak środków na pokrycie ewentualnych kosztów procesowych i sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Istotnym zadaniem Rzecznika jest edukacja konsumencka. Rzecznik w codziennych kontaktach z konsumentami udziela im porad i informacji prawnych, przez co niewątpliwie zwiększa ich świadomość na temat przysługujących im praw i obowiązków. W 2022 roku została przeprowadzona prelekcja z zakresu prawa konsumenckiego nt. „rękojmi i gwarancji oraz praw i obowiązków wynikających z umów zawieranych na odległość i poza lokalem” w formie online dla uczniów Zespołu Szkół im. ks. dra Jana Zwierza w Ropczycach.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przykładem takiej praktyki jest w szczególności wprowadzanie konsumentów w błąd oraz prowadzenie agresywnej praktyki rynkowej. W okresie sprawozdawczym

Rzecznik nie skierował wystąpień do przedsiębiorców powołując się na przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W 2022 r. Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, ponieważ konsumenci nie zgłaszali grupowo roszczeń do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 UOKiK (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

Art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) stanowi, iż przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Bierne zachowanie przedsiębiorcy wobec tego obowiązku stanowi wykroczenie i daje Rzecznikowi podstawę do złożenia wniosku do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny na zasadach i w trybie wynikającym z kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W 2022 r. Rzecznik nie skierował do policji pisemnego zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia, wnioskując o ukaranie przedsiębiorców.

- **art. 42 ust. 5 UOKiK w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W 2022 roku Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie.

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

1. Wnioski Rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Niezwykle istotną rolą Rzecznika jest stałe podnoszenie świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw i możliwości ich egzekwowania w sporze z przedsiębiorcą. Stąd też koniecznym jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych zarówno w codziennych kontaktach z konsumentami jak również poprzez wykorzystanie mediów o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, a także materiałów informacyjnych. Istotnym byłoby wprowadzenie przez ustawodawcę skutecznej restrykcji w stosunku do przedsiębiorców, którzy nie stosują się do przepisów obowiązujących w prawie konsumenckim.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik proponuje nadto:

- wprowadzenie obligatoryjnej zgody przedsiębiorcy na rozpoznanie sprawy przez Sąd Polubowny w sprawach, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 1000 zł,
- utworzenie osobnych, skutecznych zapisów dot. egzekwowania roszczeń z zakresu sektora usług turystycznych.
- wprowadzenie szerszych kompetencji Rzecznika w zakresie możliwości egzekwowania praw konsumentów z tytułu rękojmi (zwłaszcza w przypadku jeśli produkt, np. buty, odzież jest użytkowana niewiele ponad kilka tygodni, a przedsiębiorca uchyla się od odpowiedzialności twierdząc, że towar nie posiada wad i nie zgadza się na polubowne zakończenie sprawy, jego decyzja jest ostateczna i pozostaje wyłącznie drogą postępowania sądowego)

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika

Różnorodność spraw i skala problemów, z jakimi Rzecznik ma do czynienia na co dzień powoduje konieczność ciągłego podnoszenia swoich kwalifikacji. Istotnym problemem, przy często zmieniających się przepisach prawa, jest brak systemu bezpłatnych szkoleń. Dlatego też w celu zwiększenia jakości świadczonych usług Rzecznik widzi potrzebę zapewnienia przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz inne instytucje, działające na rzecz ochrony praw konsumentów jak największej ilości szkoleń i webinarów, a także dostarczanie Rzecznikom bezpłatnych materiałów edukacyjnych. Nadto dla większej efektywności pracy Rzecznik widzi potrzebę możliwości uzyskania bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej.

Sprawozdanie zatwierdził:


STANOSTA
Witold Darlak


 Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Sabina Wlezién

Sprawozdanie sporządził: