



## ZARZĄD POWIATU DZIERŻONIOWSKIEGO

Rynek 27, 58-200 Dzierżoniów  
tel. (074) 832-18-64, 832-52-00, fax (074) 832-18-60  
<http://www.pow.dzierzoniow.pl>, e-mail: [powiat@pow.dzierzoniow.pl](mailto:powiat@pow.dzierzoniow.pl)  
NIP: 882-212-54-82, REGON: 890717817

Dzierżoniów, 20-07-2020



OR.002533.2020

**WPLYNEŁO**  
BIURO RĄDY POWIATU  
DZIERŻONIOWSKIEGO

**2020 -07- 20**

L. dz. ....  
Ilość załączników 107  
Podpis [Signature]

**Pan Jacek Grzebieluch**  
**Przewodniczący Rady Powiatu Dzierżoniowskiego**

Zarząd Powiat przekazuje, zaakceptowane na posiedzeniu w dniu 20 lipca 2020 r., materiały dotyczące ochrony praw konsumenta, przygotowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Z poważaniem

**PRZEWODNICZĄCY**  
Zarządu Powiatu  
[Signature]  
*Grzegorz Kosowski*

**Otrzymują:**

1. adresat
2. aa

Pismo sporządziła:  
Agnieszka Zygadlo  
Inspektor w Wydziale Organizacyjnym  
tel. 74 832-18-64

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W DZIERŻONIOWIE**  
**MONIKA SZYMAŃSKA-ŚLEDŹ**

**XX SESJA RADY POWIATU DZIERŻONIOWSKIEGO**  
**„OCHRONA PRAW KONSUMENTA”**

**DZIERŻONIÓW, DNIA 25 SIERPNI 2020 ROKU**

## Ochrona praw konsumenta

Problematyka praw konsumenta regulowana jest w Polsce - w pierwszej kolejności - przepisami konstytucyjnymi, na mocy których władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Przepisy dotyczące ochrony pozycji konsumentów znajdują się w Kodeksie cywilnym, w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Problematyka konsumencka regulowana jest również w szeregu innych ustaw szczegółowych, jak np. w ustawie o kredycie konsumenckim, w ustawie Prawo bankowe, czy ustawie o usługach turystycznych. Przepisy polskich ustaw stanowią implementację odpowiednich regulacji Unii Europejskiej, które poświęcone są ochronie konsumentów.

Zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego za **konsumenta** uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Do tak rozumianego pojęcia odwołują się również inne przepisy konsumenckie, w szczególności przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W relacjach biznesowych konsument jest z reguły słabszą stroną, dlatego system prawa traktuje go szczególnie, otwierając nad nim swoisty parasol ochronny. Przykładowo - zgodnie z Kodeksem cywilnym - niejednoznacznie sformułowane postanowienia znajdujące się we wzorcach umownych tłumaczy się na korzyść konsumenta. Z tego samego powodu postanowienia umów zawieranych z konsumentami, które nie były z nimi indywidualnie uzgodnione, nie wiążą ich, o ile kształtują prawa konsumenta oraz jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Mamy wówczas do czynienia z niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W relacjach z konsumentami na przedsiębiorcy ciąży często szereg obowiązków informacyjnych, np. dotyczących jego działalności (siedziby, nazwy, itp.), ale również dotyczących oferowanych przez niego produktów i usług.

Centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów jest **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**<sup>1</sup> (UOKiK). Prezes tego urzędu ma szereg uprawnień związanych z ochroną konsumentów, np. wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. W takiej decyzji może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie, może nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Z punktu widzenia przedsiębiorcy istotnym uprawnieniem Prezesa UOKiK jest prawo żądania od przedsiębiorcy pewnych informacji i dokumentów, a przedsiębiorcy są obowiązani do przekazywania takich materiałów. W toku postępowania przed Prezesem UOKiK może być - w zakresie objętym postępowaniem - przeprowadzona kontrola u każdego przedsiębiorcy. Kontrolę taką przeprowadzają upoważnieni pracownicy Urzędu lub Inspekcji Handlowej. Pewne działania na rzecz konsumentów wykonują również **powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów**.

Do zadań takich rzeczników należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, a także występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Jednym z uprawnień rzecznika konsumentów jest to, że może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Jeśli do przedsiębiorcy zwróci się rzecznik konsumentów - przedsiębiorca jest obowiązany udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii przedstawionych przez rzecznika. Rzecznicy konsumentów współpracują z delegaturami UOKiK, a także organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Powiatowy rzecznik konsumentów prowadzi bieżącą ewidencję związaną z udzielaniem porad prawnych zgłaszającym się konsumentom zgodnie z obowiązującym od roku 2017 wzorem określonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Ewidencja zawiera nie tylko informacje ilościowe udzielanych porad, ale także informacje wskazujące na sektor, którego porada dotyczy oraz określenie głównego problemu, jak również sposobu zawarcia umowy.

## **PORADY**

W 2019 roku udzielonych zostało 1116 porad prawnych, z czego w zakresie usług udzielono 439, w zakresie sprzedaży towarów konsumpcyjnych 552, natomiast liczba 125 porad dotyczyła ogólnych informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów i spraw niekonsumenckich.

Prezentację graficzną ilości porad w odniesieniu do sektora, którego porada dotyczyła przedstawiają wykres nr 1 i wykres nr 2.

Wykres nr 1 - porady udzielone w roku 2019 w zakresie sprzedaży



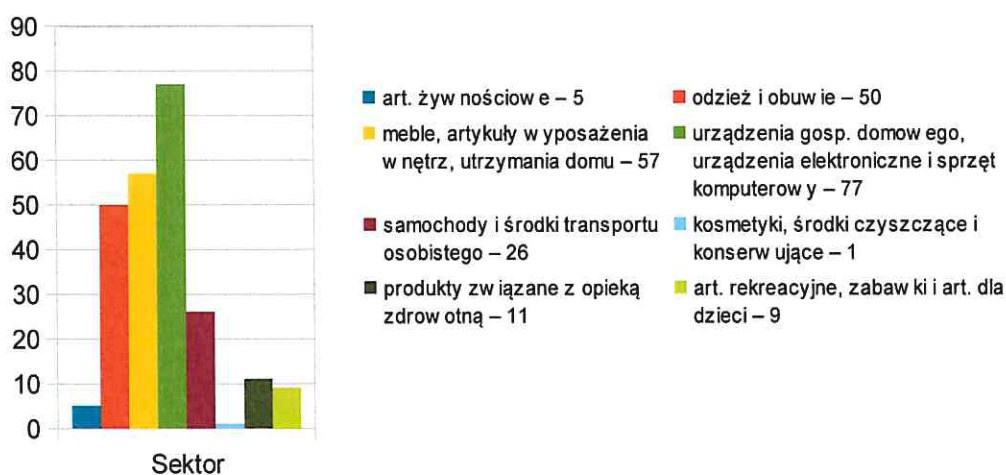
Wykres nr 2 - porady udzielone w roku 2019 w zakresie usług



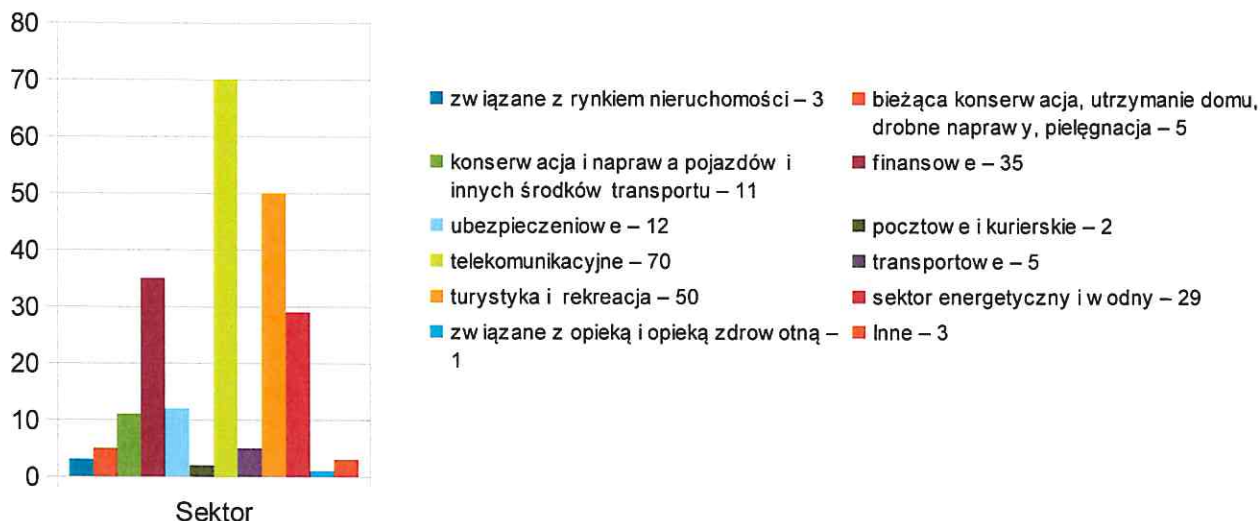
W I półroczu 2020 roku udzielonych zostało łącznie 543 porad prawnych, z czego w zakresie usług udzielono 226, w zakresie sprzedaży towarów konsumpcyjnych 243. Pozostała ilość porad tj. 74 stanowiła informacje ogólne w zakresie ochrony konsumentów oraz informacje dotyczące możliwości rozwiązania spraw niekonsumenckich.

Prezentację graficzną ilości porad w odniesieniu do sektora, którego porada dotyczyła przedstawiają wykres nr 3 i wykres nr 4.

Wykres nr 3 - porady udzielone w I półroczu 2020 roku w zakresie sprzedaży



Wykres nr 4 - porady udzielone w I półroczu 2020 roku w zakresie usług



W zakresie usług najszerszą kategorię spraw objętych poradnictwem stanowią umowy dotyczące usług telekomunikacyjnych, finansowych, energetycznych a w 2020 roku doszły jeszcze usługi z branży turystycznej.

Natomiast największa ilość porad w zakresie sprzedaży związana była z niewykonywaniem przez przedsiębiorców obowiązków wynikających z rękojmi i gwarancji w związku z wadami zakupionych towarów oraz nieuznawaniem roszczeń konsumenckich z powyższych tytułów. Najlichniesze poradnictwo odnotowano w zakresie reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego oraz odzieży i obuwia.

Poradnictwo świadczone na rzecz mieszkańców powiatu dzierżoniowskiego obejmuje najistotniejsze informacje z zakresu praw konsumentów, jakie przysługują im na tle ustawy o prawach konsumenta, jak również kodeksu cywilnego m.in. w zakresie zawieranych umów, możliwości odstąpienia od nich, ale także dochodzenia swoich roszczeń z tytułu wadliwego ich wykonywania.

## WYSTĄPIENIA

W następstwie kierowanych do biura powiatowego rzecznika konsumentów przez mieszkańców powiatu dzierżoniowskiego skarg na działania przedsiębiorców, rzecznik w oparciu o art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kierował do przedsiębiorców wystąpienia w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

W roku 2019 powiatowy rzecznik konsumentów sporządził 202 wystąpienia do przedsiębiorców, w tym:

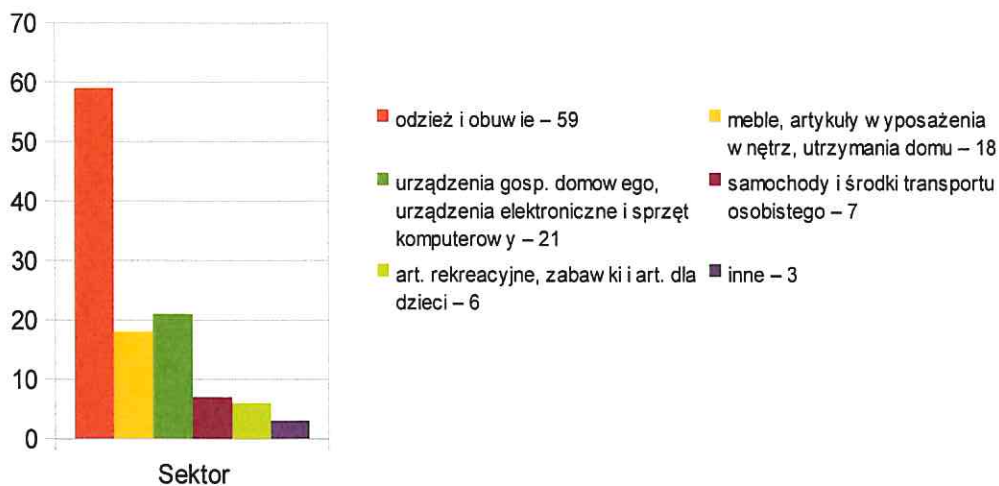
- w zakresie usług – 88 wystąpień,
- w zakresie sprzedaży – 114 wystąpień,

Natomiast w I półroczu 2020 roku skierowano 80 wystąpień, w tym:

- w zakresie usług – 36 wystąpień,
- w zakresie sprzedaży – 44 wystąpień.

Ilość sporządzonych wystąpień w 2019 roku oraz w I półroczu 2020 roku wraz z podziałem na sektory, tematykę oraz sposób zawarcia umowy przedstawia prezentacja graficzna na poniższych wykresach, tj. wykres nr 5, wykres nr 6, wykres nr 7 oraz wykres nr 8.

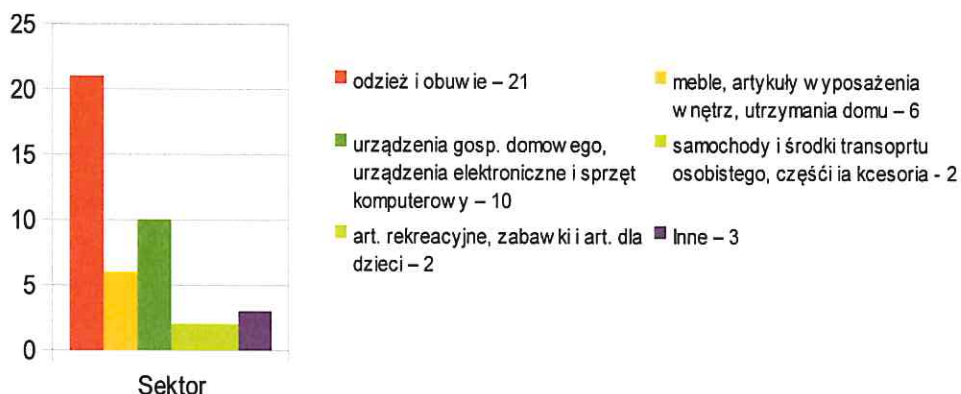
Wykres nr 5 - wystąpienia do przedsiębiorców w roku 2019 w zakresie sprzedaży



Wykres nr 6 - wystąpienia do przedsiębiorców w roku 2019 w zakresie usług



Wykres nr 7 - wystąpienia do przedsiębiorców w I półroczu 2020 roku w zakresie sprzedaży



Wykres nr 8 - wystąpienia do przedsiębiorców w I półroczu 2020 roku w zakresie usług



Największa ilość wystąpień do przedsiębiorców dotyczyła reklamacji odzieży i obuwia, następnie urządzeń gospodarstwa domowego, sprzętu komputerowego, jak również mebli i artykułów wyposażenia w nętrz i utrzymania domu.

Również znaczna ilość wystąpień do przedsiębiorców związana była z umowami o świadczenie usług energetycznych oraz telekomunikacyjnych.

Powstawanie sporów na tle zawierania wyżej wymienionych umów wiązało się głównie z:

- niepozostawianiem konsumentom egzemplarza umowy,
- wprowadzaniem konsumentów w błąd poprzez podawanie nieprawdziwych informacji na temat strony umowy,
- brakiem informacji o prawie do odstąpienia od umowy,



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

W ramach powyższego współdziałania mieści się przede wszystkim przekazywanie przez powiatowego rzecznika konsumentów do odpowiednich instytucji m.in. UOKiK, Inspekcji Handlowej informacji o podejrzeniu prowadzenia przez przedsiębiorców działań wymierzonych w interesy konsumentów. Wymiana tego typu informacji pozwala na efektywne podejmowanie działań wobec stosujących naruszenia przedsiębiorców.

W zakresie powyższych kompetencji najczęściej składane są przez rzecznika konsumentów do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiadomienia dotyczące podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto współpraca ta polega również na bieżącym informowaniu rzecznika konsumentów przez UOKiK o prowadzonych już postępowaniach wobec przedsiębiorców, którzy stosują praktyki naruszające prawa i interesy konsumentów.

Niezwykle pomocna we współpracy jest możliwość korzystania z informacji zawartych na stronie UOKiK dotyczących ostrzeżeń konsumenckich przed przedsiębiorcami stosującymi nieuczciwe praktyki rynkowe, decyzji wydawanych przez Prezesa UOKiK wobec tych przedsiębiorców, jak również publikowanego orzecznictwa Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Współdziałanie przez rzecznika konsumentów z organami Inspekcji Handlowej polega w szczególności na przekazywaniu wzajemnych informacji o naruszeniach prawa przez przedsiębiorców, a następnie wykorzystywanych w celu ochrony interesów konsumentów. Współpraca ta polega również na kierowaniu spraw do mediacji i polubownego sądu w sporach pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami wynikającymi na tle zawartych przez konsumentów umów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

*Monika Szymańska-Śledź*  
Monika Szymańska-Śledź

W załączeniu:  
-ulotka informacyjna UOKiK

Sporządził:  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
Monika Szymańska-Śledź  
tel. 74 832 36 60

# KONSUMENTACIE! SPRAWDŹ, GDZIE ZNAJDZIESZ POMOC



INFOLINIA  
KONSUMENCKA

801 440 220

22 290 89 16

opłata wg taryfy operatora

czynna pon - pt, 8:00-18:00

➔ sprawy proste - bez analizy dokumentów



KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD

[porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów



WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY  
INSPEKЦИИ HANDLOWEJ

[www.uokik.gov.pl/wiih](http://www.uokik.gov.pl/wiih)



➔ sprawy proste i wymagające analizy dokumentów

ORGANIZACJE  
KONSUMENCKIE



RZECZNIICY  
KONSUMENTÓW

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów

➔ wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe

[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

## SPECJALISTYCZNE PORADY



UBEZPIECZENIA I FINANSE

Rzecznik Finansowy

22 333 73 26-27

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



TELEKOMUNIKACJA

Centrum Informacji  
Konsumentckiej przy UKE

22 330 40 00

[www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)



ENERGIA I PALIWA

Punkt informacyjny dla Odbiorców  
Energii i Paliw Gazowych

22 244 26 36

[dr@ure.gov.pl](mailto:dr@ure.gov.pl)

[www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl)



PODRÓŻE KOLEJOWE

Urząd Transportu Kolejowego

801 044 080 lub 22 460 40 80

[pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl)

[www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl)



PODRÓŻE LOTNICZE

Komisja Ochrony Praw  
Pasażerów przy ULC

22 520 74 84

[kopp@ulc.gov.pl](mailto:kopp@ulc.gov.pl)

[www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)



ZAKUPY W UE,  
NORWEGII I ISLANDII

Europejskie Centrum  
Konsumentckie

22 55 60 118

[ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)

[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

# U·K·K

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów