

W P Ł Y N Ę Ł O
BIURO RADY POWIATU
DZIERŻONIOWSKIEGO

2022 -04- 15

L. dz.

Ilość załączników

Podpis *Falko*

MATERIAŁ MERYTORYCZNY POŚWIĘCONY TEMATYCE:

**OCHRONA KONSUMENTÓW NA TERENIE POWIATU DZIERŻONIOWSKIEGO
W OKRESIE PANDEMII COVID -19**

PRZYGOTOWANY NA XLI SESJĘ RADY POWIATU DZIERŻONIOWSKIEGO
PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

DZIERŻONIÓW, 26 KWIETNIA 2022 ROKU

Pandemia Covid -19 z całą pewnością wpłynęła na zachowania nas wszystkich a tym samym konsumentów. Nie mniej jednak przez cały czas trwania pandemii /od 2020 roku do chwili obecnej/ mieszkańcy powiatu dzierzoniowskiego mają możliwość korzystania z porad i pomocy udzielanej przez powiatowego rzecznika konsumentów. Przez krótki okres ze względu na różnego rodzaju obostrzenia kontakt osobisty był utrudniony, zawsze jednak była możliwość kontaktu drogą telefoniczną czy mailową. W przedstawionym materiale rzecznik skupił się na danych dotyczących roku 2020 i 2021. Rok 2020 to czas rozpoczęcia pandemii i osuwania się z nową rzeczywistością, natomiast 2021 rok to czas, w którym pandemia stała się elementem dnia codziennego, co dziwne tematyka problemów związanych z pandemią Covid-19 nie zdominowała pracy rzecznika.

Do głównych zadań wykonywanych przez rzecznika należy min:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

Jednym z podstawowych zadań wykonywanych przez rzecznika jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentowi podczas rozmowy osobistej, czy telefonicznej możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także bardzo często napisanie pisma lub skierowanie do odpowiedniej instytucji. W zależności od zakresu merytorycznego zgłoszonej sprawy rzecznik przeprowadzał analizę zawieranych przez konsumentów umów z przedsiębiorcami, zapisów gwarancyjnych i pism reklamacyjnych, a następnie informował konsumentów o prawach oraz obowiązkach stron. Pisma sporządzane na rzecz konsumentów to głównie odstąpienia od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczących sprzedaży towarów konsumpcyjnych oraz usług, pisma stanowiące odpowiedź spółkom windykacyjnym kierującym do konsumentów bezpodstawne obciążenia finansowe, ale także zgłoszenia do przedsiębiorców w zakresie niezgodności towaru z umową tzw. reklamacje.

W 2020 roku w ramach realizacji tego zadania rzecznik udzielił łącznie 1073 porad, w tym konsumenckich 932; informacji ogólnych i niekonsumenckich 141.

Największa ilość porad w zakresie sprzedaży dotyczyła wadliwości towarów nabywanych przez konsumentów oraz zgłaszanych w związku z tym reklamacjami. Najliczniejsze poradnictwo związane było z reklamacjami urzędzeń gospodarstwa domowego, urzędzeń elektronicznych i sprzętu

komputerowego /195/ oraz mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu /118/.

Pozostałe kategorie to:

- odzież i obuwie /105/,
- samochody i środki transportu osobistego /36/,
- artykuły rekreacyjne, zabawki, artykuły dla dzieci /21/,
- inne /21/,
- produkty związane z opieką zdrowotną /18/,
- artykuły żywnościowe /10/,
- kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące /1/.

Skargi konsumentów związane były z dochodzeniem przez nich roszczeń z tytułu gwarancji i rękojmi. Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim:

- odmowy uznania reklamacji uzasadnianej przez przedsiębiorcę uszkodzeniem mechanicznym spowodowanym przez działania konsumenta, mimo że wada tkwiła w towarze w momencie zakupu,
- informowania konsumentów, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów,
- nieskutecznego usuwania wad,
- nadmiernego wydłużania terminów realizacji reklamacji,
- nieudzielania odpowiedzi w formie pisemnej do złożonej reklamacji.

Z kolei w zakresie usług największa ilość porad związana była z umowami z sektora telekomunikacyjnego /110/ oraz turystyki i rekreacji /68/. Najczęściej kierowane problemy w zakresie usług w sektorze telekomunikacyjnym dotyczyły możliwości rozwiązania umowy lub odstąpienia od niej oraz nieprawidłowości w jej wykonaniu przez przedsiębiorstwo świadczące usługi telekomunikacyjne. Rok 2020 to czas pandemii związanej z COVID-19 i to było przyczyną sporej ilości porad w tematyce turystyki i rekreacji. Możliwość odstąpienia od umowy, czas zwrotu wpłaconych zaliczek, skorzystanie z usługi w innym terminie to główne tematy porad dotyczące branży turystycznej.

Do innych kategorii usług najczęściej objętych konsultacjami zaliczono porady:

- finansowe /65/,
- z sektora energetycznego i wodnego /61/,
- ubezpieczeniowe /33/,
- naprawa pojazdów i innych środków transportu /15/,
- związane z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu /14/,
- edukacyjne /11/,
- pocztowe, kurierskie /7/,

- transportowe /7/.
- związane z rynkiem nieruchomości /6/,
- inne /6/,
- związane z opieką zdrowotną /3/,
- czyszczenie i naprawa odzieży, obuwia /1/

W 2021 roku udzielonych zostało łącznie 1089 porad prawnych, w zakresie sprzedaży towarów konsumpcyjnych w ilości 556 oraz w zakresie usług 380 porad, 153 zapytań dotyczyło tematów ogólnych i spraw niekonsumenckich.

Największa ilość porad w zakresie sprzedaży związana była z wadliwością towarów nabywanych przez konsumentów. Najlichniesze poradnictwo związane było z reklamacjami urzędzeń gospodarstwa domowego, urzędzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego /228/ oraz mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu /121/.

Pozostałe kategorie to:

- odzież i obuwiu /88/,
- samochody i środki transportu osobistego /46/,
- inne /24/,
- artykuły rekreacyjne, zabawki, artykuły dla dzieci /22/,
- produkty związane z opieką zdrowotną /18/,
- artykuły żywnościowe /5/,
- kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące /4/.

Z kolei w zakresie usług największa ilość porad związana była z umowami z sektora telekomunikacyjnego /112/ oraz energetycznego i wodnego /67/. Najczęściej kierowane problemy w zakresie usług w sektorze telekomunikacyjnym dotyczyły możliwości rozwiązania umowy lub odstąpienia od niej bez naliczania opłaty wyrównawczej oraz nieprawidłowości w wykonaniu umowy przez przedsiębiorstwo świadczące usługi telekomunikacyjne.

Do innych kategorii usług najczęściej objętych konsultacjami zaliczono porady:

- ubezpieczeniowe /47/,
- finansowe /39/,
- związane z turystyką i rekreacją /29/
- związane z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu /20/,
- pocztowe, kurierskie /13/,
- inne /11/,
- związane z rynkiem nieruchomości /10/
- dot. naprawy pojazdów i innych środków transportu /8/,
- edukacyjne /7/,
- transportowe /7/.

- związane z opieką zdrowotną /5/,
- dot. czyszczenia i naprawy odzieży, obuwia /5/

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

Poza udzielaniem informacji i porad w związku ze zgłaszanymi problemami rzecznik w kwestiach złożonych kierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Warunkiem podjęcia interwencji na rzecz konsumenta, było złożenie (pocztą, osobiście bądź na skrzynkę elektroniczną rzecznika lub starostwa) pisemnego wniosku o zajęcie się sprawą. Wzór *Wniosku konsumenta*, opracowany przez rzecznika, dostępny jest na stronie internetowej starostwa oraz w Biurze Obsługi Klienta.

Najczęściej kierowane do przedsiębiorców wystąpienia rzecznika dotyczyły:

1. wezwań do udzielenia wyjaśnień w zgłoszonej przez konsumenta sprawie,
2. wyrażenia opinii i uwag w określonej sprawie,
3. występowanie w imieniu konsumentów z wnioskami o ugodowe rozstrzygnięcie sprawy.

W związku z powyższymi działaniami w 2020 roku zostało skierowanych 170 wystąpień do przedsiębiorców. Wysłane pisma w 67% skutkowały pozytywnym zakończeniem sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Największa ilość wystąpień do przedsiębiorców dotyczyła umów sprzedaży /92/, wśród których przodowały reklamacje odzieży i obuwia /36/, następnie sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego /24/, mebli i wyposażenia mieszkania /16/, samochodów /6/, zabawek i art. dla dzieci /4/, art. żywnościowych i produktów związanych z opieką zdrowotną po 2 wystąpienia i po jednym wystąpieniu z kategorii kosmetyków i środków czystości i innej.

Następnie znaczna ilość wystąpień do przedsiębiorców związana była z umowami: o świadczenie usług telekomunikacyjnych /27/ oraz z usługami finansowymi /11/, z zakresu turystyki i transportu /9/, z sektora energetycznego i ubezpieczeniowego po 8 wystąpień, ubezpieczeniowymi /6/, transportu /3/ pocztowe i edukacyjne po 2 wystąpienia i po jednym wystąpieniu z zakresu konserwacji i naprawy pojazdów jak i konserwacji i naprawy odzieży i obuwia.

W 2021 roku zostało skierowanych 134 wystąpienia do przedsiębiorców. Działania te w 63% skutkowały pozytywnym zakończeniem sporu. Łączna wartość pozytywnie zakończonych spraw, w których określona była kwota wyrażona w złotych wyniosła 56655,83 złotych. Najmniejszy spór dotyczył sprawy na kwotę 24,99 złotych a największy 8100 złotych.

Najwyższa ilość wystąpień do przedsiębiorców dotyczyła umów sprzedaży /82/, wśród których najczęściej tyczyło się reklamacji odzieży i obuwia /24/, następnie sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego /23/, mebli i wyposażenia mieszkania /16/, samochodów /6/, zabawek i art. dla dzieci /5/, z kategorii innej było 4 wystąpienia, 2 dotyczyły produktów związanych z opieką zdrowotną

i po jednym wystąpieniu z kategorii kosmetyków i środków czystości oraz art. żywnościowych.

W dalszej kolejności wystąpienia do przedsiębiorców związane były z umowami: o świadczenie usług telekomunikacyjnych /14/ oraz z sektora energetycznego /8/. Pozostałe pisma dotyczyły usług finansowych, ubezpieczeniowych i turystycznych /po 5/, z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu i drobnych napraw /4/, związanych z rynkiem nieruchomości, czyszczeniem i naprawą odzieży i obuwia, z zakresu usług pocztowych i kurierskich i z innej było po 2 wystąpienia, a po jednym z tematów dotyczących opieki zdrowia i edukacji.

W 2020 i 2021 roku, podobnie jak w poprzednich latach znaczna część skarg składanych przez konsumentów dotyczyła praktyk sprzedawców i gwarantów związanych z procedurą reklamacyjną. Podstawą wszczęcia postępowań i wystąpień do przedsiębiorców stanowiły informacje pochodzące od konsumentów dotyczące utrudnień w korzystaniu przez konsumentów z przysługujących im ustawowo praw w sprawie sposobu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji towarów.

Najczęściej sprzedawcy i serwisy gwarancyjne w odpowiedziach na zgłoszenia reklamacyjne konsumentów nie odnosili się do zgłaszanych przez nich niezgodności towaru z umową oraz nie wyjaśniali w sposób rzetelny faktycznych powodów odrzucania reklamacji.

Ze skarg wniesionych przez konsumentów wynika, że treść wysyłanych konsumentom odpowiedzi przedsiębiorców prowadzących działalność handlową na reklamacje była standardowa, udzielana na podstawie powtarzających się sformułowań. Najczęściej przy odrzuceniu reklamacji towarów przedsiębiorcy uzasadnili swoje stanowisko uszkodzeniami mechanicznymi towarów, czy też intensywnością eksploatacji, nie przedstawiając żadnych podstaw faktycznych potwierdzających takie stanowisko. Powyższe praktyki świadczą o tym, że przedsiębiorcy – najczęściej sprzedawcy towarów co prawda przyjmują reklamacje i udzielają odpowiedzi w 14 dniowym terminie, ale jej nie rozpatrują merytorycznie. Z punktu widzenia konsumentów, odrzucenie reklamacji bez odniesienia się merytorycznego do zgłoszonej wady towaru jest dla niego niezrozumiałe i wprowadzające w błąd. Często stosowaną przez sprzedawców towarów objętych gwarancją praktyką w sytuacji reklamacji jest wywoływanie u konsumentów wrażenia, że sprzedawca w sytuacji udzielenia gwarancji na towar nie ponosi odpowiedzialności za zgłoszoną niezgodność towaru z umową.

Pandemia koronawirusa tylko chwilowo zawiesiła działalność przedsiębiorców oferujących sprzedaż na pokazach. Po okresie stagnacji w 2021 roku powróciły pokazy organizowane na terenie powiatu. Organizowane są one w restauracjach, hotelach oraz wynajmowanych salach. Pandemia została wykorzystana do sprzedaży specjalnych preparatów na wzmocnienie odporności, urządzeń do poprawy spławności fizycznej i ozonatorów pomieszczeń, wszystko w trosce o zdrowie. Niestety ceny tych produktów są niebagatelnie wysokie w porównaniu z ogólnie dostępnymi na rynku a jakość wątpliwa.

Ad.3 Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W roku 2020 i 2021 Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował z wieloma instytucjami, w szczególności kontaktował się z właściwą Delegaturą UOKiK we Wrocławiu, Europejskim Centrum Konsumenckim z siedzibą w Warszawie oraz organami Inspekcji Handlowej. Rzecznik współpracował ze Stowarzyszeniem Aquila jak również Miejskimi i Powiatowymi rzecznikami na bieżąco wymieniając się informacjami w zakresie złożonych wniosków, prowadzonych spraw i zbieżnej tematyki sporu. Wymiana doświadczeń z innymi rzecznikami stanowi podstawę wypracowania jednolitego stanowiska w coraz to różnorodniejszych i bardziej złożonych poruszanych przez rzeczników zagadnień i nieprzewidzianych sytuacji.

W ramach wspólnego współdziałania przekazane zostały informacje oraz dokumenty w sprawach wszczętych przez UOKiK przeciwko przedsiębiorcom w związku z podejrzeniem prowadzenia przez nich działań wymierzonych w interesy konsumentów. Wymiana tego typu informacji pozwalała na efektywne podejmowanie działań wobec stosujących naruszenia przedsiębiorców. Współdziałanie z organami Inspekcji Handlowej polegało na przygotowaniu dla konsumentów wniosków o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w formie mediacji lub concyliacji.

Ponadto w sprawach, w których przedsiębiorca nie przestrzegał przepisów powszechnie obowiązującego prawa (nie odpowiadał na reklamacje kupującego, nie uwzględniał ekspertyz rzeczoznawców, nie wywiązywał się ze zobowiązań wskazanych w umowie) rzecznik udzielał pomocy konsumentom w sporządzaniu wniosków o wszczęcie postępowania przez Stały Sąd Polubowny działający przy Inspektorze Inspekcji Handlowej. Takie działania są alternatywą formą rozstrzygania sporów, korzystną dla obu stron, tańszą i mniej sformalizowaną w porównaniu z procesem cywilnym. Jeżeli ta forma pomocy nie zakończyła się sukcesem, a konsument wyrażał wolę dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym rzecznik udzielał pomocy przy konstruowaniu pozwu.

Biuro rzecznika konsumentów jest ważnym elementem świadczenia bezpłatnej pomocy dla mieszkańców obok punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego na terenie Powiatu Dzierżoniowskiego.

Ad. 4 Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Edukacja jest ważnym czynnikiem w podnoszeniu świadomości konsumenckiej. Niestety rok 2021 jak i rok 2020 w porównaniu do roku 2019 pod względem prowadzonej edukacji konsumenckiej był rokiem mniej obfitym w działania tego typu. Niemniej jednak Rzecznik brał udział w prowadzonych zdalnie lekcjach w zakresie tematyki konsumenckiej. Odbyły się też zajęcia edukacyjne -stacjonarnie w szkole. Chwali się, że młodzi ludzie chcą znać swoje prawa. Dodatkowo Rzecznik publikował artykuły o tematyce konsumenckiej z wykorzystaniem strony internetowej starostwa, facebooka i lokalnego portalu internetowego. Rok 2022 zapowiada się bardziej aktywnie pod względem edukacyjnym, pierwsze lekcje z uczniami planowane są na miesiąc kwiecień.

Podsumowując rok 2020 i 2021 należy zauważyć, iż mimo ograniczonego kontaktu z klientami z powodu COVID-19 mieszkańcy Powiatu Dzierżoniowskiego w podobnej ilości do lat poprzednich zgłaszali się do rzecznika poszkodowani działaniami przedsiębiorców. Poradnictwo, występowanie do przedsiębiorców, a także inne formy pomocy to główne zadania przypisane rzecznikowi konsumentów, które nawet pandemia Covid-19 nie ograniczyła. Rola rzecznika w czasie pandemii była o tyle istotna i niezbędna ze względu na zmieniające się przepisy prawa, występowanie nowych, problematycznych, niemożliwych do przewidzenia sytuacji. Funkcjonowanie rzecznika w głównej mierze przyczynia się do poczucia bezpieczeństwa, wzrostu świadomości konsumenckiej mieszkańców Powiatu Dzierżoniowskiego. Konsumenty uzyskując niezbędną wiedzę mają podstawy do skutecznego dochodzenia swoich żądań od przedsiębiorców. Z drugiej zaś strony przedsiębiorcy dążąc do polubownego załatwienia występującego sporu z konsumentem, za pośrednictwem rzecznika, ponownie analizują oraz weryfikują swoje stanowisko w ramach pojętej procedury reklamacyjnej. Istotne w podejmowanej codziennie pracy rzecznika jest zapewnienie konsumentom podstawowych praw jakimi są: prawo do informacji, prawo do ochrony, prawo do wyboru oraz prawo do reprezentacji. Nie bez znaczenia w ocenie rzecznika pozostaje zapewnienie konsumentom poczucia zainteresowania ich problemem, chęci pomocy czy naturalnego ludzkiego podejścia do drugiego człowieka.

Funkcja rzecznika doskonale wpisuje się w służebną rolę urzędu wobec obywatela. Skuteczna działalność rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi powiatu jako przyjaznemu mieszkańcom podejmującego ich problemy w każdym czasie.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Monika Szymańska-Śledź
Monika Szymańska-Śledź

Sporządził:

powiatowy rzecznik konsumentów

Monika Szymańska-Śledź