

Informacja z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej w 2020 r.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym /Dz. U. 2020 poz. 920/ powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy (miejski – w miastach na prawach powiatu) Rzecznik Konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmuje się wyłącznie sprawami konsumenckimi, dotyczącymi zawierania i wykonywania umów cywilnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zgodnie z art. 22 Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej dla celów bezpośrednio nie związanych z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Z pomocy Rzecznika Konsumentów nie mogą korzystać osoby fizyczne będące przedsiębiorcami, jak również osoby prawne. Rzecznik konsumentów jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych, nie posiada natomiast uprawnień kontrolnych ani władczych. Wobec przedsiębiorców realizuje swoje zadania poprzez poradnictwo prawne w sprawach konsumenckich i wystąpienia do przedsiębiorców.

Rzecznika Konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze Starostwa Powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego Biura. Z Rzecznikiem Konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta.

Zgodnie z art. 43 ust. 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, Rzecznik Konsumentów przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Na mocy porozumienia zawartego między Zarządem Miasta Bielsko-Biała i Zarządem Powiatu Bielskiego Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej wykonuje swoje zadania również na rzecz mieszkańców miasta.

W 2020 r. Rzecznik odnotował **4673** zgłoszenia konsumentów w formie:

- pisemnej – **193**
- osobistej – **227**
- telefonicznej – **3720**
- drogą elektroniczną – **533**

W powyższych sprawach Rzecznik pomagał konsumentom redagować pisma reklamacyjne, przedprocesowe, procesowe, wskazywał również instytucje właściwe do rozstrzygnięcia problemów niekonsumenckich.

Podstawową formą świadczenia pomocy przez Rzecznika w 2020 r. było udzielanie porad telefonicznych i za pośrednictwem Internetu.

Podczas udzielania porad Rzecznik informował konsumentów zarówno o ich prawach, jak i obowiązkach wynikających z obowiązujących przepisów. W przypadkach gdy działania samych konsumentów były nieskuteczne, Rzecznik występował do przedsiębiorców z interwencją; w tym zakresie na 152 sprawy, w których podjęto interwencję i na które otrzymano odpowiedź przedsiębiorcy, 69 spraw załatwiono pozytywnie, a negatywnie 74 sprawy.

W zakresie bezpłatnego poradnictwa Rzecznik Konsumentów w 2020 r. zarejestrował 3720 bezpłatnych porad, między innymi dotyczyły one:

614 - reklamacji urządzeń AGD RTV i urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego;

451 - reklamacji odzieży i obuwia;

412 - usług turystycznych

250- mebli, art. wyposażenia wnętrza, art. Utrzymania domu

211 - usług remontowo-budowlanych

209 - usług telekomunikacyjnych

183 - samochodów i akcesoriów motoryzacyjnych

152 - usług pocztowych i kurierskich

137 - usług motoryzacyjnych i serwisowych

136 - telefonów komórkowych

126 - usług ubezpieczeniowych

118- sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa

W roku 2020 znacznie wzrosła liczba spraw dotyczących usług turystycznych, najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły: bezkosztowego odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej ze względu na epidemię Covid19, które dotyczyły m. in. dodatkowych, wcześniej nieprzewidzianych kosztów np. kosztów wykonania testu na obecność wirusa, braku zwrotu pełnych kosztów imprezy turystycznej, terminu na otrzymanie zwrotu pieniędzy, proponowanych przez organizatorów turystyki voucherów, czy też problemów ze skierowaniem przez konsumentów wniosków do Turystycznego Funduszu Zwrotów.

W zakresie sprzedaży, która w większym stopniu przeniosła się do sklepów internetowych, ze szkodą zwłaszcza dla seniorów, którzy jeszcze nie dość dobrze radzą sobie z takimi zakupami, problemy konsumenckie, oprócz standardowych, dotyczyły: realizacji prawa do odstąpienia od umowy, form płatności za zakupiony towar (odmowy przyjęcia zapłaty gotówką), ważności kart podarunkowych w sytuacji zamknięcia galerii handlowych, znaczącego wzrostu cen żywności, kosmetyków, maseczek i środków dezynfekujących.

W zakresie usług zgłaszane problemy dotyczyły m.in.: zmiany sposobu świadczenia usług ze względu na obostrzenia sanitarne, obciążania konsumentów dodatkowymi opłatami za dostosowanie do wymogów sanitarnych np.: w gabinetach stomatologicznych, zaprzestania świadczenia usługi, rozwiązania umowy, zmiany terminu wykonania umowy, szczególnie w obszarze usług remontowych czy też działalności siłowni i klubów fitness. W wyniku lockdown'u zgłaszano więcej problemów związanych z usługami edukacyjnymi m.in.: związane z zawieszeniem świadczenia usługi, zmianami sposobu świadczenia usługi. Znaczną liczbę zapytań stanowiły problemy związane z rozliczaniem opłat czesnego za pobyt dziecka w przedszkolu czy żłobku, w sytuacji ich zamknięcia

W dobie pandemii, pod znakiem której upłynął prawie cały rok 2020 częściej też zgłaszane były sprawy dotyczące odwołania rezerwacji w hotelu, rezerwacji restauracji, domów gościnnych/weselnych (odwołane ze względu na lockdown wesela i komunie) czy wydarzeń kulturalnych, rozrywkowych, rekreacyjnych, sportowych oraz imprez plenerowych.

Formy zgłaszania

W roku 2020 odnotowano znaczący wzrost poradnictwa konsumenckiego tj. porad udzielanych konsumentom telefonicznie i mailowo. Podczas rozmów telefonicznych konsumentom niejednokrotnie dyktowane były całe wystąpienia np. zgłoszenia reklamacyjne, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, czy odwołania. Na okoliczność tą niewątpliwym wpływ miały występujące obostrzenia sanitarno-epidemiologiczne, obawy samych konsumentów o swoje zdrowie, ograniczenia w bezpośredniej obsłudze konsumentów i zorganizowania pracy urzędu częściowo w formie zdalnej.

Panująca sytuacja przełożyła się na spadek liczby pisemnych wniosków o podjęcie interwencji czy udzielenie porady oraz wystąpień do przedsiębiorców. Należy zaznaczyć, że konsumenci nieprzerwanie mają możliwość skorzystania z udostępnionych formularzy wniosków i mogą składać dokumenty w skrzynce

podawczej znajdującej się przy wejściu głównym do budynku Starostwa Powiatowego w Bielsku-Białej. Wnioski mogą być wysłane przez Urząd Pocztowy, a w przypadku posiadania profilu zaufanego, była i jest cały czas możliwość skorzystania z platform elektronicznych ePUAP, SEKAP. Jednak te formy kontaktu nie są zbyt często wykorzystywane przez konsumentów.

W mojej ocenie, trwająca pandemia koronawirusa tylko jeszcze bardziej uwydatniła fakt, że odbiorcy usług Rzecznika preferują kontakt bezpośredni, a w dobie pandemii najwygodniejszym i jednocześnie najbezpieczniejszym pozostaje kontakt telefoniczny i mailowy.

Podsumowanie

Epidemia koronawirusa to czas szczególny dla konsumentów i czas niezwykle trudny w pracy Rzecznika. Pandemia spowodowała ogromne zmiany w każdej dziedzinie życia, stworzyła sytuacje nietypowe, inne standardy realizacji umów i tym samym wywołała wiele problemów, również dla konsumentów. Pojawiła się nowa, znacznie ograniczona przez władze państwowe, rzeczywistość określona nowymi przepisami, w których trudno się odnaleźć nie tylko konsumentom, ale i wytrawnym prawnikom. Sposób interpretacji wielu przepisów nasuwa wiele wątpliwości, trudno stwierdzić jakich ocen dokonywać będzie sąd w ewentualnych sporach sądowych, stąd też ogromne obawy konsumentów przed wytaczaniem powództw. Z całą pewnością można by rzec, że w każdym sporze konsumenckim, który powstał w czasie pandemii, może występować wiele różnych punktów widzenia i różnych perspektyw jego rozwiązania w kontekście obowiązujących przepisów. Warto również wspomnieć o tym, że dobrej woli, chęci negocjacji i pójścia na kompromis brakuje po obu stronach sporu.

Rok 2020 w pracy Rzecznika obfitujący w problemy, których podłożem stał się koronawirus, nie był jednak wolny od innych standardowych spraw, które zwyczajowo trafiają do Rzecznika. Pandemia nie spowodowała, że konsumenci przestali kupować i zamawiać usługi, że przestali wносить reklamacje i toczyć spory z przedsiębiorcami.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej
Irena Krzanowska