

## Informacja z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej w 2021 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. 2022 poz. 528 t. j./ 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<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2020 poz. 1740 t. j.) za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą 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 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów (Dz. U. 2021 poz. 275 t. j.), 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 2021 r. Rzecznik odnotował **5028** zgłoszenia konsumentów w formie:

- pisemnej – **187**,
- osobistej – **21**,

- telefonicznej – 4167,
- drogą elektroniczną – 653.

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 2021 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 175 spraw, w których Rzecznik podejmował interwencję i na które otrzymał odpowiedź przedsiębiorcy, 91 spraw załatwiono pozytywnie, a negatywnie 67 spraw.

W zakresie bezpłatnego poradnictwa Rzecznik w 2021 r. zarejestrował 4820 bezpłatnych porad, które między innymi dotyczyły:

W zakresie sprzedaży towarów:

- 1002 - urządzeń AGD , RTV, telefonów komórkowych, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,
- 429 - reklamacji odzieży i obuwia,
- 300 - samochodów i akcesoriów motoryzacyjnych,
- 283 - mebli, art. wyposażenia wnętrz i utrzymania domu,
- 63 - artykułów rekreacyjnych,
- 51 – kosmetyków,
- 47 – produktów związanych z opieką zdrowotną, np.: wyroby medyczne zakupione podczas prezentacji.

W zakresie sprzedaży usług:

- 382 - usług telekomunikacyjnych,
- 279 - usług remontowo-budowlanych, bieżących konserwacji,
- 261 - usług turystycznych,
- 192 - usług motoryzacyjno- serwisowych,
- 191 -usług pocztowych i kurierskich,
- 153 - usług ubezpieczeniowych,
- 127- usług edukacyjnych,
- 104 - usług dostawy mediów: woda ,prąd, gaz,



- 95 - usług bankowych,
- 73 - usług pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

W 2021 r. w zakresie sprzedaży, która podobnie do roku 2020 w większym stopniu odbywała się w sklepach internetowych, problemy konsumenckie dotyczyły zwłaszcza terminu dostarczenia towaru, jego niedostarczenia, braku zwrotu ceny zakupu w związku z odstąpieniem od umowy, reklamacji towarów tj. odzieży, obuwia i sprzętu ogrodniczego oraz AGD i RTV.

W zakresie usług turystycznych zgłaszane problemy standardowo dotyczyły nienależytego wykonania umowy, odwołanych lotów oraz uszkodzenia bagażu.

W zakresie usług zgłaszane problemy dotyczyły zwłaszcza reklamacji usług remontowo-budowlanych, co wiąże się z ogólnym trendem inwestowania przez konsumentów w dobie pandemii w remonty mieszkań i budowę domów.

Nadal znacząca liczba zgłaszanych spraw dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (zakupów na pokazach i prezentacjach drogich produktów związanych z opieką zdrowotną, zestawów garnków, materacy, masażerów, odkurzaczy) i na odległość (zakupy w sklepach internetowych, przez telefon). Skargi konsumentów w zakresie umów zawieranych na pokazach dotyczyły najczęściej utrudniania skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, poprzez udzielanie błędnych informacji podczas rozmowy telefonicznej konsumenta z przedsiębiorcą. Rzecznik sporządzał konsumentom pisemne oświadczenia o odstąpieniu od zawartych umów na podstawie ustawy o prawach konsumenta, pisał pisma wzywające do zwrotu wpłaconych przez konsumentów zaliczek oraz informował o obowiązku dokonania zwrotu towaru, ponadto podejmował pisemne interwencje wobec niektórych przedsiębiorców. Niestety nadal problem ten dotyka szczególnie osób starszych.

W roku 2021 r. odnotowano wzrost spraw dotyczących umów na wykonanie instalacji fotowoltaicznych - zwłaszcza terminu wykonania, na co niewątpliwy wpływ miały zmiany przepisów dotyczące prosumentów wchodzących na rynek od 1 kwietnia 2022 roku, którzy nadwyżki energii będą sprzedawać po cenie hurtowej, a następnie kupować po cenie detalicznej - zwykle około dwukrotnie wyższej, co w istotny sposób podważa dotychczasową opłacalność fotowoltaiki. Zgłoszenia w zakresie fotowoltaiki dotyczyły również nierzetelnych instalatorów i reklamacji niedziałających instalacji.

## Formy zgłaszania

Pomimo trwającej pandemii oraz wprowadzonych obostrzeń konsumenci mieli nieograniczony dostęp oraz możliwość skorzystania z pomocy Rzecznika tj. osobiście, mailowo i telefonicznie.

Konsumenci w sposób nieprzerwany mają możliwość skorzystania z udostępnionych formularzy wniosków (na stronie internetowej, w siedzibie starostwa) oraz możliwość ich składania w skrzynce podawczej znajdującej się przy wejściu głównym do budynku Starostwa Powiatowego w Bielsku-Białej, jak również drogą elektroniczną. Wnioski mogą być wysłane przez Urząd Pocztowy, a w przypadku posiadania profilu zaufanego, była i jest cały czas możliwość skorzystania z platformy elektronicznej ePUAP, z której konsumenci coraz częściej korzystają.

W 2021 r. poradnictwo konsumenckie utrzymało się na podobnym poziomie do roku poprzedniego tj. w roku 2020 ilość porad udzielonych przez Rzecznika wynosiła 4673 natomiast w roku 2021 - 4820 porad.

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Bielsku-Białej  
Irena Krzanowska**

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Irena Krzanowska*