

PRAWA KONSUMENTA

Komórką realizującą zadania własne powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów było Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów (BRK) dla mieszkańców z terenu powiatu gliwickiego. Pomimo istnienia odrębnej komórki, zadania były realizowane samodzielnie przez osobę zatrudnioną na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów (PRK).

PRK współpracuje z następującymi podmiotami: Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w Katowicach, centralą UOKiK, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach, organizacjami konsumenckimi, organami ścigania (policja, prokuratura).

Zadania Rzecznika są zgodne z treścią art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*, który stanowi podstawę prawną jego działania. Rzecznik pracuje nie tylko na wniosek, ale szereg swoich kompetencji podejmuje z urzędu (inicjatywa w zakresie zmiany przepisów konsumenckich w zakresie właściwości lokalnej, formułowanie wniosków o zmianę regulaminów sprzedaży przedsiębiorców, wyrażanie istotnego poglądu w sprawie przed sądami).

Na pierwszym miejscu, w enumeratywnym katalogu obowiązków rzecznika konsumentów, ustawa wskazuje zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Poradnictwo takie udzielane jest albo w sposób uproszczony (szybka telefoniczna porada), albo jako pełna porada prawna włącznie z pomocą praktyczną (poszukiwanie podstawy prawnej, wypełnianie formularzy, reprezentowanie konsumenta w organach i przed sądami itp.) w zależności od stopnia złożoności.

W pracy Rzecznika prowadzi się statystyki dotyczące liczby skarg, jak i ich tematyki. Są to najbardziej istotne dane, które pokazują, w których branżach na rynku pojawia się najwięcej problemów konsumenckich.

W 2022 r. rzecznik konsumentów udzielił telefonicznie i osobiście 1077 porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Zakres spraw z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. W kategorii umowy sprzedaży w 2022 r. najwięcej porad dotyczyło:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego (218),
- odzieży i obuwia (104),
- samochodów i środków transportu osobistego (84),
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (76).

Co do usług, w 2022 r. najczęściej porady dotyczyły:

- bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji (88),
- sektora energetycznego i wodnego (65),
- usług z kategorii inne (52),
- usług finansowych (44),
- telekomunikacji (42).

Liczba pisemnych porad udzielonych w 2022 r. wyniosła 64. Wśród nich najwięcej było porad z zakresu sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego (16) oraz odzieży i obuwia (7).

PRK podejmował również interwencje na rzecz konsumentów, które miały na celu przede wszystkim polubowne zakończenie sporu, bez sięgania po rozstrzygnięcia sądowe. W 2022 r. rzecznik wystąpił 27 razy do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Najwięcej było wystąpień z zakresu sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego (9) oraz odzieży i obuwia (5).

Z uwagi na nieudzielenie odpowiedzi na wystąpienie, PRK skierował do organów ścigania jeden wniosek o ukaranie przedsiębiorcy.

Warto dodać, iż w ramach współpracy z UOKiK, w czerwcu 2022 r. zostało złożone zawiadomienie o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez sprzeczne z prawem informowanie konsumenta o podstawie prawnej reklamacji i wynikających z tego konsekwencjach.

Prowadzona była również działalność edukacyjno-informacyjna w formie plakatów oraz ulotek o tematyce konsumenckiej, a także poprzez publikację artykułów w lokalnej prasie i na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gliwicach.

Tabela 1. Porównanie danych statystycznych z latami poprzednimi (wg. danych ze sprawozdań PRK sporządzanych z działalności w danym roku kalendarzowym)

Zadania RK	2020 r.	2021 r.	2022 r.
Udzielanie porad i informacji prawnej – osobiście i telefonicznie	2791	2320	1077
Sprawy rozpatrywane pisemnie	206	81	64
Wystąpienia do przedsiębiorców	112	37	27

Powiat gliwicki na tle innych powiatów.

Tabela 2. Działalność PRK w Gliwicach, Wodzisławiu Śląskim i Tarnowskich Górach

Zadania RK (2022 r.)	PRK w Gliwicach	PRK w Wodzisławiu Śląskim	PRK w Tarnowskich Górach
Udzielanie porad i informacji prawnej – osobiście i telefonicznie	1077	1620	1739 (podana została łączna suma)
Sprawy rozpatrywane pisemnie	64	720	
Wystąpienia do przedsiębiorców	27	178	113