

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W GLIWICACH ZA ROK 2022**

Gliwice, dnia 14 marca 2023 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	Śląskie
2. Miasto / Powiat	Powiat Gliwicki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	115 540 wg GUS, stan na dzień 30.06.2020 r.
4. Imię i nazwisko rzecznik konsumentów	Edyta Wietschorke-Gołąb
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze), dodatkowe uprawnienia	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznik Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat)	TAK
7. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów t. j. Dz.U.z2021.275 ze zm.)	NIE
8. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
9. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2022 r. rzecznik konsumentów udzielił telefonicznie i osobiście 1077 porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów. Dla porównania w 2021 r. było to 2320 porad.

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) oraz 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) oraz telekomunikacji (42).

Liczba pisemnych porad udzielonych w 2022 r. wyniosła 64, zaś w 2021 r. - 81. Wśród nich najwięcej było porad z zakresu sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego (16) oraz odzieży i obuwia (7).

Zakres spraw z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Spektrum porad prezentuje **tabela nr 1**, z tym że **tabela nr 1.1.** obejmuje informacje o poradach udzielanych osobiście i telefonicznie, a **tabela nr 1.2** pisemnie.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów

Rzecznik konsumentów w 2022 r. nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

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). Dla porównania w roku poprzedzającym było 37 wystąpień.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w roku 2022 przedstawia **tabela nr 2**.

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

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

W 2022 r. rzecznik konsumentów na bieżąco współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W czerwcu 2022 r. zostało złożone zawiadomienie do UOKiK o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez sprzeczne z prawem informowanie konsumenta o podstawie prawnej reklamacji i wynikających z tego konsekwencjach.

Szczegółową charakterystykę współdziałania przedstawia **tabela nr 3.**

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

Brak wytaczanych powództw i wstąpień do toczących się postępowań (**tabela nr 4.1 i 4.2**).

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2022 r. prowadzona była 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.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

Planowana nowelizacja przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z pewnością usprawni pracę rzeczników i tym samym przyczyni się do zwiększenia ochrony konsumentów. W szczególności na uznanie zasługuje wprowadzenie obowiązku utworzenia biura w każdym powiecie powyżej 100.000 mieszkańców i zatrudnienia w nim – oprócz rzecznika – co najmniej jednej osoby. Istotne jest również wprowadzenie regulacji prawnych, co do zastępstwa rzecznika, tj. konieczność wyznaczenia zastępstwa i możliwość upoważnienia przez rzecznika pracownika do działania w jego imieniu. Niezwykle trudno jest realizować wszystkie ustawowe obowiązki i uprawnienia rzecznika bez odpowiedniego wsparcia w postaci dodatkowego etatu do pomocy, z uwzględnieniem konieczności wykonywania zasadniczego zadania rzecznika, tj. udzielania porad i informacji prawnej, w pełnym wymiarze godzin pracy. W związku z powyższym osobiście upatruję w projektowanych zmianach realną szansę na udoskonalenie warunków pracy rzeczników konsumentów i tym samym na wzmocnienie instytucjonalnej ochrony konsumentów.

IV. TABELE

Poniższe tabele stanowią integralną część sprawozdania rzecznika konsumentów za 2022 r.

Tabela 1.1 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów																
		1.1.osobiście i telefonicznie														razem
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne		
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem
		SPRZEDAŻ:														
a	art. żywnościowe	1	3		2	2								4	1	
b	odzież i obuwie	4	15		65	15								2	3	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	3	4		51	14	1				1			1	1	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	5	5	2	147	51	3	1	1					3		
e	samochody i środki transportu osobistego	2	5		65	10					1			1		
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1						1					
g	produkty związane z opieką zdrowotną	1	3	1	9	1								4		
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1			14	9								1		
i	inne	3	12	1	15	14								2		
		USŁUGI:														
j	związane z rynkiem nieruchomości	2			34									1		
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			84	1		1						1		
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2											
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				23	1										
n	finansowe				4	1					1	3		26	9	
o	ubezpieczeniowe				1	2		1				1		31		
p	pocztowe i kurierskie				3	10					2				3	
r	telekomunikacyjne	8	1		18	1		2			6			5	1	
s	transportowe				4									2		
t	turystyka i rekreacja	2	4		22	6		1			1			1		
u	sektor energetyczny i wodny	1	3	3	23		20	5			1	1		5	1	2
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	1		5	9	1	1									
x	edukacyjne	3	1		1	1								1		
y	inne	2	1		18	8		3	2		6			8	3	1
	RAZEM	40	57	12	615	148	25	14	3	0	16	9	0	99	22	3
	informacje ogólne	10														10
	niekonsumenckie	4														4
																1077

Tabela 1.2 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Tabela 1.																	
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów																	
		1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie														razem	
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe										1						1
b	odzież i obuwie		2		5												7
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu		1		2	1											4
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2	2	1	10	1											16
e	samochody i środki transportu osobistego																0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1											1
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					2											2
i	inne				1												1
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				3			1									4
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1						1						2
n	finansowe													1			1
o	ubezpieczeniowe				1												1
p	pocztowe i kurierskie							1									1
r	telekomunikacyjne				3						1						4
s	transportowe				1						1						2
t	turystyka i rekreacja	1			3												4
u	sektor energetyczny i wodny	1															1
w	związane z opieką i opieką zdrowotną							1									1
x	edukacyjne	1	1														2
y	inne				1						1						2
RAZEM		5	6	1	31	5		2	1		5			1			57
razem:																	57
niekonsumenckie		7														7	
																64	

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

Tabela 2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																	
																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie				5												5
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				2	1											3
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	1		7												9
e	samochody i środki transportu osobistego	1															1
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną				1												1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne		1		1												2
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				3												3
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja	2															2
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne		1														1
y	inne																
RAZEM		4	3		19	1											27
		razem:															27

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 3. współdziałanie z innymi instytucjami																		
																	RAZEM	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		
SPRZEDAŻ:																		
a	art. żywnościowe																	
b	odzież i obuwie																	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu				1												1	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
e	samochody i środki transportu osobistego																	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
g	produkty związane z opieką zdrowotną				1												1	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
i	inne																	
USŁUGI:																		
j	związane z rynkiem nieruchomości																	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
n	finansowe																	
o	ubezpieczeniowe																	
p	pocztowe i kurierskie																	
r	telekomunikacyjne																	
s	transportowe																	
t	turystyka i rekreacja																	
u	sektor energetyczny i wodny																	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	
x	edukacyjne																	
y	inne											1					1	
razem					2							1					3	
		razem:																3

Tabela 4.1 Pomoc na drodze sądowej

Tabela 4. pomoc na drodze sądowej																	
		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie																
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
	RAZEM																
	sprawy o ukaranie																
		razem:															

Tabela 4.2 Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

Tabela 4. pomoc na drodze sądowej																	
		4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie																
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
	RAZEM																
	sprawy o ukaranie																
		razem:															