



**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SOKÓŁCE**

ul. Marsz. J. Piłsudskiego 8, 16-100 Sokółka  
tel. 85 711 08 53, fax 85 711 20 08  
e – mail: rzecznik@sokolka-powiat.pl  
www.sokolka-powiat.pl

a/a

Sokółka, dnia 3 marca 2022 r.

PRK.066.1.2022.MO



**Pani Barbara Pawlak**  
**Dyrektor**  
**Delegatury UOKiK w**  
**Lublinie**  
**ul. Ochotnicza 10,**  
**20-012 Lublin**

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2021 roku, poz. 275) przekazuję:

***Roczne Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce z działalności w 2021 r.,***

które zostało zatwierdzone przez Starostę Sokólskiego.

Z poważaniem

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Sokółce

*Marek Orciuch*

**Załączniki:**

1. Roczne Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce z działalności w 2021 r.,

**Otrzymują:**

1. Pani Barbara Pawlak Dyrektor Delegatury UOKiK w Lublinie, ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin,  
2. a/a.



STAROSTWO POWIATOWE W SOKÓLCE  
UL. MARSZ. J. PIŁSUDSKIEGO 8  
16 – 100 SOKÓŁKA



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI**  
**POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**  
**W SOKÓLCE**  
**W 2021 ROKU**

**SOKÓŁKA, MARZEC 2022 R.**

## SPIS TREŚCI

### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Podlaskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Sokólski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	67466 (dane za 2018 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Marcin Orciuch
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak + inne obowiązki
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie dotyczy
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. z 2021 roku, poz. 275). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	Nie dotyczy
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Ok. 3 000 zł rocznie (materiały biurowe, wysyłka listów poleconych)

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
  - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
  - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
  - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
  - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W 2021 r. do Powiatowego Rzecznika w Sokółce zgłosiły się o pomoc w sprawach ochrony prawnej interesów konsumenckich 102 osoby. Konsumentki zgłaszali się osobiście, telefonicznie, korespondencyjnie w tym drogą mailową. Byli oni przyjmowani przez Rzecznika na bieżąco, bez zbędnej zwłoki w budynku Starostwa Powiatowego w Sokółce przy ul. Marsz. J. Piłsudskiego 8, w godzinach pracy Urzędu, a po wejściu w życie Zarządzenia Starosty Sokólskiego Nr 89/2020 z dnia 12 października 2020 r. (które obowiązywało do dnia 30 czerwca 2021 r.) w sprawie ustalenia procedury obsługi interesantów w Starostwie Powiatowym w Sokółce Rzecznik zmuszony był ograniczyć osobiste kontakty z konsumentami na rzecz tych prowadzonych za pośrednictwem środków komunikowania się na odległość tj. mail, telefon.

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

Jednym z zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2021 r. zadanie to Rzecznik realizował poprzez:

- Udzielanie bezpośrednich porad w pokoju Rzecznika;
- Udzielanie porad telefonicznych i mailowych;
- Udzielanie odpowiedzi ustnych i pisemnych na zapytania konsumentów;
- Wyjaśnianie i interpretację przepisów prawa;
- Umożliwienie i ułatwienie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych traktujących o uprawnieniach konsumentów;
- Informowanie i zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa;

W 2021 r. po poradę lub informację zwróciły się do Rzecznika 102 osoby, które zgłaszały się bezpośrednio do Rzecznika: osobiście, w asyście członków rodziny lub znajomych, pisemnie, w tym mailowo, bądź telefonicznie.

W przypadku osób, które osobiście kontaktowały się z Rzecznikiem, to najczęściej były to osoby starsze, schorowane lub samotne, które przedstawiały posiadane dokumenty zawierające niezrozumiałe dla nich zapisy, oczekiwały pomocy w ich zinterpretowaniu oraz zastosowaniu. Aktywności osób starszych często towarzyszy bezradność, brak rozeznania i niedostateczny poziom wiedzy na temat istniejących regulacji prawnych w zakresie ochrony ich interesów. Brak roztropności i rozwagi powoduje dokonywanie niechcianych zakupów towarów, a także zawieranie niekorzystnych dla nich umów na różnego rodzaju usługi (głównie telekomunikacyjne, energetyczne). Często dochodzi również do sytuacji, gdy konsument będąc w podeszłym wieku, zmagając się z wieloma chorobami, nie rozumie treści informacji przekazywanej przez przedstawicieli lub po prostu zostaje

wprowadzony w błąd podpisując dokumenty. Osoby, które kontaktowały się z Rzecznikiem telefonicznie oraz mailowo, były to zwykle osoby w młodszym i średnim wieku, które potrzebowały pomocy Rzecznika w ukierunkowaniu lub wsparcia w samodzielnie podejmowanej interwencji w spornej sprawie.

Udzielane porady dotyczyły głównie umów zawartych w zakresie usług, większość z nich dotyczyła usług telekomunikacyjnych, zaś drugą istotną grupę stanowiły umowy z zakresu usług dostawy energii itd. Wśród umów zawartych bezpośrednio u sprzedawców, większość zakupów dotyczyła: wadliwego obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkań, sprzętu RTV i AGD (przede wszystkim, sprzętu kuchennego oraz wyposażenia domu) oraz z zakresu motoryzacji.

Istotną grupę stanowiły także umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zapytania dotyczyły oceny prawnej zawartych umów oraz możliwości odstąpienia od nich. W powyższym zakresie dużą grupę stanowiły także umowy sprzedaży elementów wyposażenia domu (głównie na tzw. „pokazach”). Bardzo często dochodziło do sytuacji, w których przedsiębiorca odmawiał konsumentom realizacji prawa do odstąpienia od umowy, informując, że w ich przypadku zachodzą wyjątki, o których mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287).

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce w roku 2021 nie korzystał z powyższego uprawnienia.

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

W 2021 r. ze sprawami wymagającymi pisemnej interwencji Rzecznika, zwróciło się 30 osób, które nie były w stanie samodzielnie lub też nawet przy nieznacznej pomocy Rzecznika rozwiązać sporu z przedsiębiorcą. Po zgromadzeniu materiału dowodowego oraz uzgodnieniu z konsumentem oczekiwanego i przewidywanego rozwiązania sporu, były podejmowane przez Rzecznika próby pisemnego ugodowego rozstrzygnięcia sporu. Najliczniejsze interwencje pisemne Rzecznika dotyczyły umów o świadczenie usług, w tym usług telekomunikacyjnych dotyczących korzystania z telefonu, TV, Internetu, a także umów różnego rodzaju sprzedaży m. in. obuwia, części samochodowych, wyposażenia wnętrz, sprzętu RTV i AGD. Nieco mniej wystąpień dotyczyło usług finansowych i ubezpieczeniowych.

Istotną grupę wszystkich interwencji pisemnych Rzecznika stanowiły umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Częstą przyczyną interwencji były zgłaszane rozbieżności pomiędzy zakresem oferty przekazywanej konsumentom telefonicznie, a treścią otrzymywanych umów w formie papierowej. Ponadto wiele spraw wymagających interwencji Rzecznika dotyczyło braku zwrotu,

dla konsumenta, przedmiotu świadczenia w przypadku skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Z dokonanej analizy działań interwencyjnych Rzecznika wynika, że większość spraw zgłoszonych przez konsumentów, w których kierowane były wystąpienia do przedsiębiorców, zostały załatwione pozytywnie, zgodnie z oczekiwaniami konsumentów. Mając na uwadze, że nie zawsze roszczenia konsumentów były rozstrzygane pozytywnie na pierwszym etapie sprawy, to w późniejszym terminie, w toku prowadzonych rozmów, zazwyczaj udawało się znaleźć wspólne, ugodowe stanowisko w sprawie. Warto zaznaczyć, że jedna sprawa z 2021 r. jest jeszcze w toku, z uwagi na prowadzone i niezakończone przez odpowiednie instytucje działania, a także dalsze negocjacje Rzecznika co do ugodowego ich zakończenia.

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

Konsumenci w spotkaniach i rozmowach z Rzecznikiem byli informowani o możliwości korzystania w zakresie ochrony konsumentckiej z poradnictwa i usług innych instytucji oraz organizacji. Stronom przekazywano również informacje o formach zapewniających polubowne załatwienie sporu w trybie pozaprocesowym. Powyższe prowadzi do niezwykle ważnego w dzisiejszych czasach porozumienia między przedsiębiorcą, a konsumentem, co może owocować na przyszłość ścisłą współpracą obu stron.

Rzecznik docenia użyteczność udostępnianych na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów materiałów informacyjnych, a w szczególności przesyłane automatycznie na skrzynkę Rzecznika bieżących komunikatów o podejmowanych działaniach i decyzjach przez Prezesa UOKiK w zakresie zbiorowych interesów konsumentów.

Rzecznik udziela pomocy konsumentom w przygotowaniu wniosków o interwencję do Rzecznika Finansowego, Inspekcji Handlowej, sugeruje korzystanie w sprawach spornych z instytucji ADR – alternatywnych pozasądowych form rozstrzygnięcia sporów, polubownych sądów konsumentckich oraz usług rzeczoznawców działających przy Inspekcji Handlowej.

Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce współpracuje z delegaturami Urzędu Konkurencji i Konsumentów oraz z powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów w zakresie przekazywania informacji niezbędnych dla rozstrzygnięcia sporów konsumentckich.



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

Rzecznik w roku 2021 nie korzystał z przysługującego mu uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów i wstępowania do toczących się postępowań.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.**

W ocenie Rzecznika widoczne i najlepsze efekty edukacyjne są osiągane poprzez bezpośredni, a po wejściu w życie Zarządzenia Starosty Sokólskiego Nr 89/2020 z dnia 12 października 2020 r. w sprawie ustalenia procedury obsługi interesantów w Starostwie Powiatowym w Sokółce, mailowy i telefoniczny kontakt z konsumentem, który zainteresowany jest problematyką konsumencką, ponieważ doświadczył sporu z przedsiębiorcą.

W 2021 r. ponad 102 osobom została przekazana wiedza w zakresie praw konsumenckich z obszaru prowadzonego sporu oraz wiedza potrzebna do przyjęcia asertywnej postawy wobec przedsiębiorców. Konsumentom przekazaną wiedzę wykorzystują przy podejmowaniu kolejnych decyzji dotyczących zawierania umów oraz przekazują ją bliskiej rodzinie i znajomym. Powyższe zostało stwierdzone na podstawie informacji przekazanych od Konsumentów, którzy zapytani przez Rzecznika o źródło, z którego dowiedzieli się o udzielaniu pomocy przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce, odpowiadali, że była to w większości informacja uzyskana od znajomych, z mediów, strony internetowej Powiatu Sokólskiego, Policji, a także innych źródeł. Rzecznik również w prowadzonych rozmowach z przedsiębiorcami podejmuje działania edukacyjne polegające na poinformowaniu o obowiązujących przedsiębiorców i konsumentów prawach. Powyższy fakt często ukazuje niewiedzę posiadaną przez przedsiębiorców w zakresie sporu z Konsumentami.

W miesiącach lutym i marcu 2021 r. Rzecznik przeprowadził zakrojoną na szeroką skalę akcję informacyjno – edukacyjną dla mieszkańców powiatu sokólskiego, dotyczącą bieżących problemów z jakimi konsumenci napotykać się (min. związanych z trwającą epidemią wirusa Sars Cov- 2, a w związku z tym z niewywiązywaniem się przedsiębiorców z umów zawartych z konsumentami). Akcja ta została zamieszczona na stronach internetowych: Starostwa Powiatu Sokólskiego [www.sokolka-powiat.pl](http://www.sokolka-powiat.pl), facebooku powiatu, w miejscowej prasie „INFO Sokółka” [www.infosokolka.pl](http://www.infosokolka.pl), przekazana została do Urzędów Miast i Gmin oraz parafii - celem umieszczenia ich w miejscach jak najbardziej widocznych dla potencjalnych odbiorców.

Do działalności Rzecznika o charakterze edukacyjno – informacyjnym zaliczyć należy również bieżące przekazywanie najważniejszych informacji dotyczących: praw konsumentów, aktualnych przepisów prawa obowiązujących w sprawach konsumenckich, decyzjach wydawanych przez Prezesa UOKiK, przestrzegania

przed możliwymi zagrożeniami sfery konsumenckiej na tablicy ogłoszeń w holu głównym budynku Starostwa Powiatowego, w gazecie powiatowej „INFO Sokółka”, stronie internetowej tejże gazety: [www.infosokolka.pl](http://www.infosokolka.pl) oraz stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Sokółce: [www.sokolka-powiat.pl](http://www.sokolka-powiat.pl)

#### **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63<sup>3</sup> Kpc (wytaczanie powództw na rzecz konsumentów),
- art. 114 w zw. z art. 42 ust. 4 uokik (wnioski o ukaranie przedsiębiorców),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – Rzecznik podejmował interwencje w zakresie sektora energetycznego, telekomunikacyjnego.

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

#### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce, najskuteczniejszym sposobem na zwiększenie ochrony konsumentów przy obecnym stanie prawnym jest pogłębienie ich świadomości w zakresie przysługujących im praw. Według Rzecznika samo karanie nieuczciwych przedsiębiorców nie odniesie spodziewanego skutku w sytuacji, gdy konsumenci nie będą mieli odpowiedniego rozeznania w kwestii przysługujących im uprawnień.

Świadomość konsumentów, zdaniem Rzecznika, powinna ulec zwiększeniu w kilku aspektach:

- rozróżniania przez konsumentów instytucji rękojmi i gwarancji, oraz zawierających się w nich uprawnieniach,
- konieczności **wnikliwego** zapoznawania się z podpisywanymi dokumentami,
- większej asertywności przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa,
- większej asertywności w zakresie otrzymywania „darmowych” bonusów od przedsiębiorców,
- wiedzy odnośnie nieodsyłania przedsiębiorcom oryginałów posiadanych przez konsumentów dokumentów,
- wiedzy dotyczącej terminów odstąpienia od umów, oraz przypadków, w których takie uprawnienie jest możliwe.

Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce świadomość i wiedza konsumentów ulega poprawie każdego dnia, w którym mają oni styczność

z osobami udzielającymi porad i informacji w rzeczonym zakresie. Mimo, że wciąż wiele osób ma kłopoty ze względu na podejmowane bez dostatecznego rozeznania decyzje, to należy zauważyć, że liczba ta zmniejsza się z każdym rokiem. Rzecznik wyraża przekonanie, że kolejne lata przyniosą podtrzymanie tej tendencji.

## 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Według Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce praca wykonywana przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów jest niezwykle istotna i cenna. Należy przede wszystkim docenić fakt, dostępności rzeczników dla ogółu mieszkańców, w danej wspólnocie lokalnej. Niezmiernie cieszy, że konsumenci otrzymujący pomoc w pobliżu swojego miejsca zamieszkania czują się swobodnie. Łatwiej im przez to opisać zaistniałą sytuację (która bywa niekiedy wstydliva i krępująca) oraz sformułować, jakie roszczenia posiadają.

Z uwagi na powyższe rzecznicy konsumentów są niezwykle pożyteczni i potrzebni dla ochrony praw konsumentów oraz budowania idei polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich.

### IV. TABELE (W ZAŁĄCZENIU):

- 1) Tabela 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) Tabela 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 3) Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami;
- 4) Tabela 4. Pomoc na drodze sądowej.

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2021 roku, poz. 275) na podstawie którego przedkładam Staroście Sokólskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2021 rok.

SPORZĄDZIŁ:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Sokółce

*Marcin Orciuch*

ZATWIERDZIŁ:

STAROSTA

*Piotr Recko*

SOKÓŁKA, DNIA 03 MARCA 2022 R.

