

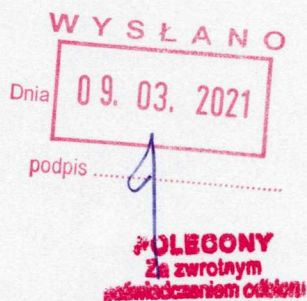


**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SOKÓŁCE**

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

Sokółka, dnia 09 marca 2021 r.

PRK.066.1.2021.MO



**Pan Kamil Rolek**  
**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 2020 r.,***

które zostało zatwierdzone przez Starostę Sokólskiego.

Z poważaniem

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Sokółce**  
*Marcin Orciuch*

**Załączniki:**

1. Roczne Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce z działalności w 2020 r.,

Otrzymują:

1. Pan Kamil Rolek Dyrektor Delegatury UOKiK w Lublinie, ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin,  
2. a/a.



STAROSTWO POWIATOWE W SOKÓŁCE

UL. MARSZ. J. PIŁSUDSKIEGO 8

16 – 100 SOKÓŁKA



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W SOKÓŁCE  
W 2020 ROKU**

**SOKÓŁKA, MARZEC 2021 R.**

## SPIS TREŚCI

### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) 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	1) Urszula Januszkiewicz (do 31 lipca 2020 r.) 2) Marcin Orciuch (od 01 sierpnia 2020 r.)
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	1) Wyższe prawnicze 2) Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	1) Tak + inne obowiązki 2) Tak + inne obowiązki
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ 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. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	1) Tak 2) Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1) średnio 1 2) 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 2020 r. do Powiatowego Rzecznika w Sokółce zgłosiły się o pomoc w sprawach ochrony prawnej interesów konsumenckich 82 osoby. Konsumenci 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. 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 2020 r. zadanie to Rzecznik realizował poprzez:

- Udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika;
- Udzielanie porad telefonicznych i mailowych;
- Udzielanie odpowiedzi ustnych i pisemnych na zapytania konsumentów;
- Wyjaśnianie i interpretacji 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 2020 r. po poradę lub informację zwróciły się do Rzecznika 82 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 ww. umów. 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 2020 nie korzystał z powyższego uprawnienia.

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

W 2020 r. ze sprawami wymagającymi pisemnej interwencji Rzecznika, zwróciło się 14 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 2020 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 konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**

Konsumentom w spotkaniach i rozmowach z Rzecznikiem byli informowani o możliwości korzystania w zakresie ochrony konsumenckiej 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 Inspekcji Handlowej, sugeruje korzystanie w sprawach spornych z instytucji ADR – alternatywnych pozasądowych form rozstrzygania sporów, polubownych sądów konsumenckich 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 rozstrzygania sporów konsumenckich.



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

Rzecznik w roku 2020 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 2020 r. ponad 82 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.

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 INFOSokółka, 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.

### 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.

Według 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 2020 rok.

SPORZĄDZIŁ:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Sokółce

*Marcin Orciuch*

ZATWIERDZIŁ:

STAROSTA

*Piotr Reńko*

SOKÓLKA, DNIA 08 MARCA 2021 R.

