



Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów

ul. Partyzantów 2, 32-500 Chrzanów, tel. 32 712 10 14 (16), fax. 32 625 79 55

Chrzanów, 18 marca 2025 r.

Redni Sejmie Kuchmistrz br
45-B

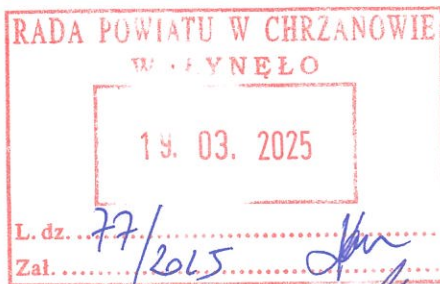
Szanowny Pan
Włodzimierz Korczyński
Przewodniczący Rady Powiatu Chrzanowskiego

Dotyczy: sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie za 2024 rok.

W związku z zaproszeniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie na sesję Rady Powiatu Chrzanowskiego w miesiącu kwietniu, w załączeniu przekazuję Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie za 2024 rok, zaopiniowane pozytywnie przez Starostę Chrzanowskiego, wraz z tabelami wykorzystywanymi do sporządzenia sprawozdania.

Z poważaniem

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Bernadetta Dereszowska



Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie
za 2024 rok**

SPIS TREŚCI

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO)
RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

1. Struktura Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie, stan kadrowy

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:
 - art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2017 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r., poz. 1616/, zwanej dalej w skrócie „uokik”, odnośnie przekazywania na bieżąco delegaturom Urzędu wniosków i sygnalizowaniem problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej (obowiązek sygnalizacyjny);
 - art. 23a uokik związanych z zakazem stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, wynikającym oraz w związku postępowaniem w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
 - 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)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI

PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

SPRAWOZDANIE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Fundamentalnym aktem prawnym gwarantującym obywatelom polskim ochronę konsumencką jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Artykuł 76 Konstytucji RP z 1997 roku stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego do prowadzenia polityki, która zagwarantuje skuteczną ochronę konsumentów przed „... działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz nieuczciwymi praktykami rynkowymi.”

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 /tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r., poz. 107 ze zm. poz. 1907/ 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. Formę realizacji w/w zadań określają przede wszystkim przepisy art. 37 – 44 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta (Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową – art. 22¹ KC). Rzecznik nie ma uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów, zakazów, nakładać kar i grzywien. Swoje zadania rzecznik konsumentów wykonuje przez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych, informacji prawnej, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji, jak również w celu wyegzekwowania słuszných roszczeń może wykorzystać uprawnienia procesowe.

Po zmianach z dnia 18.12.2008 r. ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które wprowadziła ustawa o pracownikach samorządowych, 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.

Rzecznik konsumentów zgodnie z art. 43 ust 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta).

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

Na mocy Uchwały z dnia 17 października 2000 roku Nr XXV/143/2000 Rady Powiatu w Chrzanowie powołano Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie.

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie określa regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Chrzanowie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie jest bezpośrednio podporządkowany staroście i wykonuje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura, powołanego na mocy Uchwały Rady Powiatu Chrzanowskiego Nr X/63/2011 z dnia 29.06.2011 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie działa przy pomocy biura. Rzecznik posiada dwa pomieszczenia, mieszczące się w budynku Starostwa Powiatowego w Chrzanowie przy Grzybowskiego 7a.

Województwo i powiat	województwo małopolskie, powiat chrzanowski
Liczba mieszkańców miasta/powiatu Proszę podać najnowsze dostępne dane	118 194 osób I półrocze 2024
Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Bernadetta Dereszowska
Wykształcenie Proszę zaznaczyć właściwe	☐ wyższe prawnicze ☒ <u>radca prawny</u> ☐ wyższe ekonomiczne ☐ wyższe filologiczne ☐ wyższe inne (jakie?)
Wymiar etatu	☐ cały etat ☐ 4/5 etatu ☐ 3/5 etatu ☒ <u>1/2 etatu</u> ☐ 1/4 etatu ☐ 1/8 etatu ☐ inny wymiar etatu (jaki?) ☐ inna forma zatrudnienia (proszę opisać)
jeśli rzecznik dzieli etat między ochronę konsumentów a inne zadania, proszę napisać jakie są to zadania	-----
Czy rzecznik korzysta stale z pomocy innych osób? Jeśli tak, to w jakim wymiarze. Proszę napisać, ile osób stale pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków (jeśli liczba zmieniała się	☒ <u>tak</u> ☐ nie ➤ główny specjalista Barbara Romanik,

w trakcie roku, proszę wpisać średnią). Proszę napisać, na ile etatów łącznie (nie wliczając samego rzecznika) pracują te osoby.	posiadająca wykształcenie wyższe (Uniwersytet Ekonomiczny, Wydział Administracji, kierunek: Gospodarka i Administracja Publiczna, rok ukończenia 2011), zatrudniona na 4/5 etatu, ponadto pełni funkcję Pełnomocnika ds. informacji niejawnych w Starostwie Powiatowym w Chrzanowie – 1/5 etatu ➤ podinspektor Joanna Kasprzyk – Dudek posiadająca wykształcenie wyższe (Społeczna Akademia Nauk w Łodzi, Specjalność: Pedagogika Opiekuńczo - Wychowawcza z Doradztwem zawodowym, rok ukończenia 2013) zatrudniona na pełen etat Łączny wymiar etatów w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie (poza etatem Rzecznika) wynosi 1 i 4/5 etatu
Dostępność rzecznika dla konsumentów Proszę podać liczbę godzin w tygodniu, w których rzecznik lub jego współpracownicy są dostępni dla konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie czynne jest w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Chrzanowie. W tym czasie realizowane są zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów Rzecznik przyjmuje konsumentów w poniedziałki, wtorki i czwartki, w pozostałe dni konsumenci obsługiwani są przez pracowników Biura. 20 godzin w tygodniu wykonywane są zadania przez Rzecznika Konsumentów.
Czy rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura	☒ tak ☐ nie
Koszty działalności (zł.) Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Łącznie koszty: 257 389,72 zł (z czego koszty utrzymania biura i materiały to 7 956,41 zł)

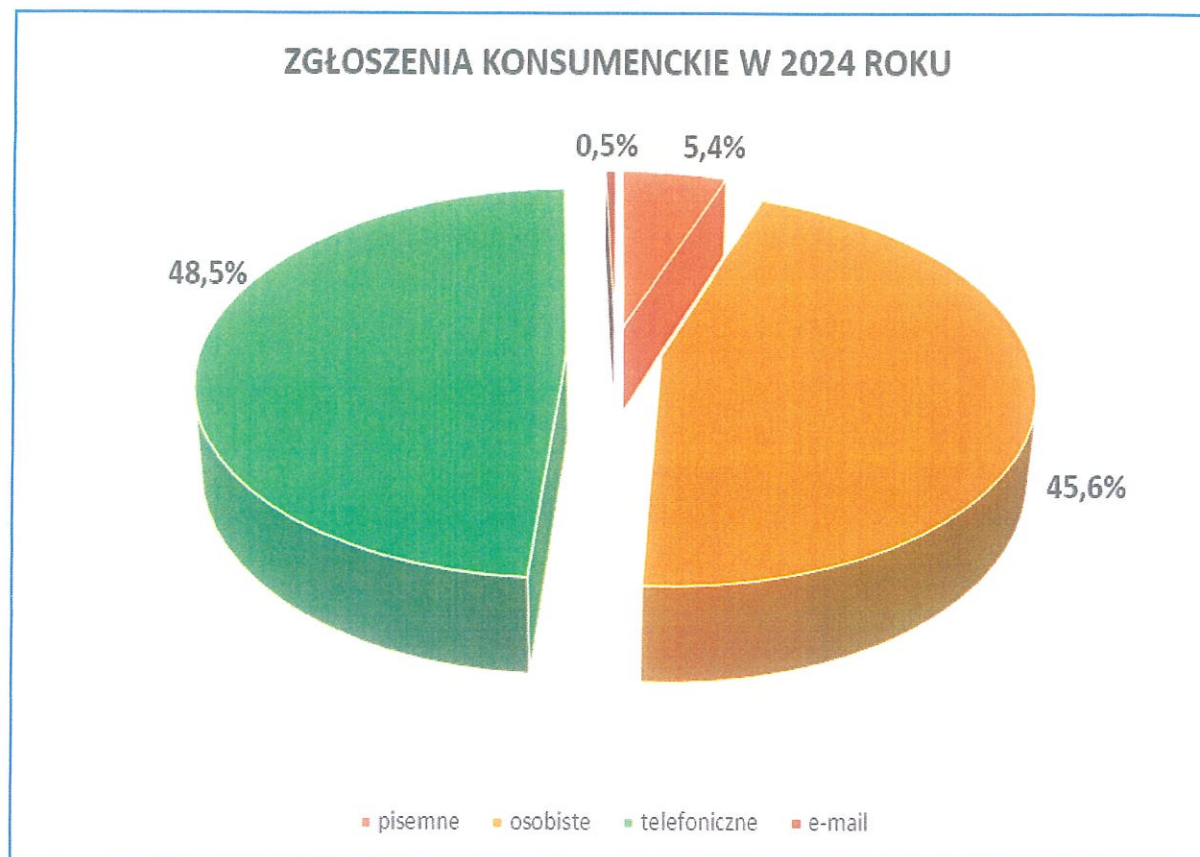
II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw.

Charakterystyka ogólna:

W 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie zarejestrował 5 297 zgłoszeń konsumenckich.

Na 5 297 zgłoszeń konsumenckich:

- pisemnych	było	287	co stanowi	5,53 % ogółu
- osobistych	było	2413	co stanowi	45,89 % ogółu
- telefonicznych	było	2570	co stanowi	48,12 % ogółu
- e-mailowych	było	27	co stanowi	0,46 % ogółu



Wśród ww. spraw nie ma zgłoszeń anonimowych oraz spraw o charakterze niekonsumenckim (takich, jak sprawy z zakresu stosunków rodzinnych, spadkowych, z zakresu prawa pracy, funduszy emerytalnych, spraw podatkowych, spraw z tytułu opłat abonamentowych, spraw indywidualnych kończących się wydaniem decyzji administracyjnych, stosunków (spraw) cywilnych, w których stronami są podmioty równorzędne (tj. stosunki pomiędzy dwiema osobami fizycznymi, np. umowa sprzedaży pomiędzy dwoma osobami fizycznymi, stosunki pomiędzy dwoma podmiotami prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą), bądź w których jedną stroną jest osoba fizyczna, a drugą jednostka samorządu terytorialnego (gmina, powiat) bądź w których jedną stroną jest osoba fizyczna, a drugą jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, sprawy z zakresu wykroczeń niekonsumenckich, itp.), których Rzecznik nie rejestruje. W powyższych przypadkach Rzecznik służy pomocą wskazując instytucje właściwe do rozstrzygnięcia danych problemów. Rejestr nie obejmuje również przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do Rzecznika w celu uzyskania pomocy w zakresie wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz przepisów Kodeksu cywilnego. Nie ma też spraw dotyczących

przedsiębiorców, w tym przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, którym przysługują niektóre uprawnienia, które przysługują konsumentom. Rzecznik nie udziela pomocy przedsiębiorcom. Nawet jeśli przedsiębiorcy przysługują uprawnienia konsumentów, nadal nie są oni konsumentami, tj. nie wyczerpują definicji konsumenta, a ich sprawa nie mieści się w zakresie spraw konsumenckich.

Najczęstszą formą świadczenia przez Rzecznika pomocy konsumentom w 2024 roku było udzielanie porad prawnych konsumentom zwracającym się do Rzecznika telefonicznie (2570 zgłoszeń) oraz osobiście (2413 zgłoszeń). Rzecznik w ramach udzielanych porad informuje konsumentów o ich prawach i o ich obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, wyposaża we wzory pism (tj. wzory zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, w tym oświadczeń o odstąpieniu od umowy poza lokalem oraz na odległość, wezwań do zapłaty bądź do spełnienia świadczenia niepieniężnego, wyznaczenia dodatkowego terminu do realizacji umowy, wniosków do polubownego sądu konsumenckiego, pism procesowych do sądu itp.) oraz w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadkach, w których konsumenci nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku Rzecznik występuje do przedsiębiorcy, prowadzi quasi mediacje, sporządza procesowe.

Na 2693 pisemnych i osobistych zgłoszeń konsumenckich na terenie powiatu chrzanowskiego:

- 1 349 było z gminy Chrzanów, tj. spadek w stosunku do roku ubiegłego
- 594 było z gminy Trzebinia, tj. spadek w stosunku do roku ubiegłego
- 434 było z gminy Libiąż, tj. spadek w stosunku do roku ubiegłego
- 163 było z gminy Alwernia, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 153 było z gminy Babice, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego

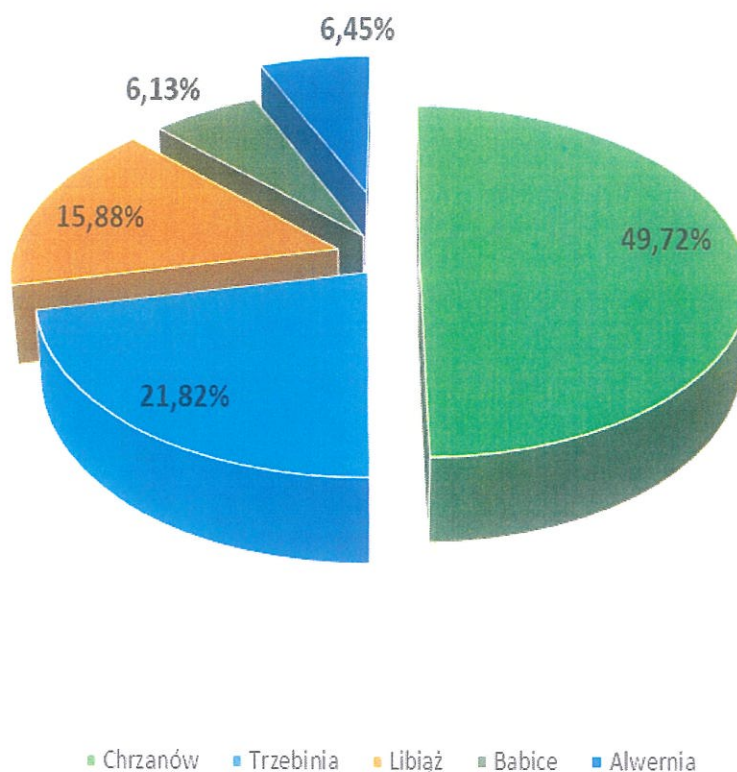
Zgłoszenia konsumenckie w 2024 roku z podziałem na poszczególne gminy powiatu chrzanowskiego przedstawiały się w następujący sposób:

	zgłoszenia osobiste	zgłoszenia telefoniczne	zgłoszenia pisemne	RAZEM
Chrzanów	1234	1268	115	2617
Trzebinia	510	554	84	1148
Libiąż	391	402	43	836
Babice	141	160	22	323
Alwernia	137	186	16	339
RAZEM	2413	2570	280	5263

W powyższej tabeli nie uwzględniono zgłoszeń e-mail (27) oraz 7 wniosków pisemnych z miejscowości Tenczynek (1 wniosek), Krzeszowice (2 wnioski), Rokitno Szlacheckie

(1 wniosek), Wola Filipowska (1 wniosek), Zalas (2 wnioski). Osoby te z reguły dokonują zakupu na terenie powiatu chrzanowskiego, dlatego zwracają się do Rzecznika do Chrzanowa. Sądzą bowiem, że o właściwości decyduje miejsce zakupu. Sprawy te zostały przekazane odpowiednio do miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów zgodnie z właściwością.

ZGŁOSZENIA KONSUMENCKIE W POSZCZEGÓLNYCH GMINACH POWIATU CHRZANOWSKIEGO



Naruszenia praw konsumentów w 2024 roku standardowo dotyczyły:

1. odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy sprzedanej - przejawiające się w:
 - uznania reklamacji towaru bądź usługi za niezasadną, braku wskazania powodów uznania reklamacji za niezasadną (zarzucanie konsumentom niewłaściwego, bądź zbyt intensywnego sposobu użytkowania towaru, uszkodzenia mechanicznego, itp.);
 - załatwieniu reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta (w tym załatwieniu reklamacji poprzez naprawę wbrew żądaniu reklamacyjnemu konsumenta i bez jego zgody z równoczesnym ustosunkowaniem się do żądania reklamacyjnego poprzez jego nieuznanie, zaś naprawę tłumaczenie dobrą wolą ze strony sprzedawcy, bądź prowadzeniem przez sprzedawcę nieodpłatnego serwisu),
 - odesłanie konsumenta do gwaranta celem wykorzystania uprawnień

wynikających z udzielonej przez producenta gwarancji;

- niedotrzymaniu terminu załatwienia reklamacji określonego w zgłoszeniu reklamacyjnym, bądź przewlekłość postępowania reklamacyjnego w przypadku, gdy nie zostaje określony przez strony termin załatwienia reklamacji (dotkliwością przedsiębiorców jest to, że mimo, że ustawodawca nie narzuca żadnych terminów dla spełnienia żądania kupującego przez sprzedawcę to nie oznacza, że sprzedawca może rzecz naprawiać lub wymieniać w nieskończoność. Termin ten powinien być odpowiedni dla danej sytuacji i obiektywny, bez zbędnej zwłoki. Jeżeli realizacja żądania reklamacyjnego będzie się nadmiernie przeciągała, to zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 15 czerwca 2005 r. IV CK 786/2004 kupujący (a także zamawiający) może odstąpić od umowy sprzedaży z powodu zwłoki sprzedawcy (dostawcy) w wymianie wydawanych rzeczy na wolne od wad. Kupujący może żądać naprawienia szkody wynikłej z opóźnionego wykonania zobowiązania;
- nieprzestrzeganiem 14 dniowego terminu do udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, co skutkuje uznaniem reklamacji;
- niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umów.

Od 1 stycznia 2023 r. w kwestii odpowiedzialności za wady rzeczy sprzedanej w umowach z konsumentami obowiązują przepisy Rozdziału 5a „Umowy zobowiązujące do przeniesienia własności towaru na konsumenta” zawarte w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz. U. z 2023, poz. 2759 z późn. zm.) wprowadzone na mocy ustawy z dnia 4 listopada 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta, ustawy - Kodeks cywilny oraz ustawy - Prawo prywatne międzynarodowe (Dz. U. z 2022 r., poz. 2337), które stanowią wdrożenie:

1) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64, z późn. zm.), ostatnio zmienioną dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. (Dz. Urz. UE L 328 z 18.12.2019, str. 7);

2) dyrektywy 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącą sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniającą dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. UE L 271 z 09.10.2002, str. 16, z późn. zm.), ostatnio zmienioną dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. (Dz. Urz. UE L 337 z 23.12.2015, str. 35, z późn. zm.);

3) dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych (Dz. Urz. UE L 136 z 22.05.2019, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 305 z 26.11.2019, str. 60);

4) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniającą rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylającą dyrektywę 1999/44/WE (Dz. Urz. UE L 136 z 22.05.2019, str. 28 oraz Dz. Urz. UE L 305 z 26.11.2019, str. 63)."

Powyższa nowelizacja wprowadziła nowe zasady i tryb wykonania praw konsumenta będącego stroną umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru na konsumenta. Wprowadziła definicję wyrazu „towa”, przez który rozumie się rzecz ruchomą, a także wodę, gaz i energię elektryczną, w przypadku gdy są oferowane do sprzedaży w określonej objętości lub ilości, jak też definicję pojęcia „trwałość” przez którą rozumie się zdolność towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania".

Nie zmienił się termin do wypowiedzenia się sprzedawcy w kwestii złożonej reklamacji. Zmieniła się forma odpowiedzi i jej treść. W poprzednim stanie prawnym, w zakresie sprzedaży konsumenckiej (czyli umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru na konsumenta i wydania go) sprzedawca, jeśli konsument złożył reklamację i określił żądanie reklamacyjne (wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny), był zobowiązany „ustosunkować się do tego żądania w terminie czternastu dni” (bezskuteczny upływ terminu skutkował tym, że żądanie to sprzedawca uznał za uzasadnione. Obecnie, w zakresie umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru na konsumenta (umów sprzedaży, umów dostawy oraz umów o dzieło będące towarem) przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w ww. terminie uważa się, że uznał reklamację, co nie oznacza, że uznał żądanie. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Niewystarczająca jest ustna forma uznania reklamacji za niezasadną. Choć brak jednoznacznego zapisu w tym względzie, udzielenie ustnie odpowiedzi na reklamację będzie oznaczało, że sprzedawca nie udzielił odpowiedzi w ogóle. W tym stanie prawnym nie powinien być dopuszczany dowód z przesłuchania świadków na okoliczność przeciwną.

Towar jest zgodny z umową, jeżeli:

- 1) zgodny z umową pozostaje w szczególności opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- 2) zgodny z umową pozostaje w szczególności przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował;
- 3) musi nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
- 4) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność

i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaze, że:

- a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
- 3) musi być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
- 4) musi być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

Brak zgodności towaru z umową, za który odpowiada przedsiębiorca, może wynikać z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:

- 1) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;
- 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią, działającą w imieniu przedsiębiorcy.

Nowa regulacja przewiduje dwa domniemania prawne.

Pierwsze to „domniemanie braku zgodności z umową” zachodzi gdy brak zgodności z umową ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową. Wydłużeniu uległ okres, w którym ma ujawnić się brak zgodności z umową, aby zadziało domniemanie.

Drugie to „domniemanie istotności brak zgodności towaru z umową” zachodzi w przypadku ujawnienia się braku zgodności z umową i oznacza, że „brak zgodności towaru z umową jest istotny”.

Powyższe domniemania powinny ułatwić funkcjonowanie w ramach obrotu konsumenckiego, przyspieszać realizowanie uprawnień przez konsumentów, a także rozstrzyganie wielu sporów czy problemów natury wykładniczej.

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli

doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności:

- znaczenie braku zgodności towaru z umową,
- wartość towaru zgodnego z umową oraz
- nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

W obecnym stanie prawnym zmieniły się przesłanki odstąpienia od umowy. Sprzedawca nie może blokować odstąpienia od umowy przez konsumenta, nawet w przypadku jeśli jest to pierwsza reklamacja, jeśli brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z innych środków ochrony (naprawy lub wymiany). Ustawodawca wprost określił przypadki kiedy konsument może odstąpić od umowy, czy też żądać obniżenia ceny.

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- 1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z żądaniem konsumenta (wymiany bądź naprawy);
- 2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową
 - a) w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył;
 - b) nieodpłatnie (koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca);
 - c) nie odebrał od konsumenta towaru na swój koszt (konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie);
 - d) nie zdemontował towaru oraz zamontował go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zlecił wykonanie tych czynności na swój koszt
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z innych środków ochrony;
- 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez

nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

Kolejnym novum jest jednoznaczny zapis w ustawie uprawnienia konsumenta do powstrzymania się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających odpowiedzialności za brak zgodności z umową.

I dalej odnośnie gwarancji, wprowadzono zapis:

„Odstępstwo od warunków gwarancji określonych w reklamie na niekorzyść konsumenta jest bezskuteczne, chyba że oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie przed zawarciem umowy zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej reklama została przeprowadzona, lub w porównywalny sposób.”

oraz:

wprowadzono nowy termin „gwarancja trwałości”, czego nie należy mylić z gwarancją jakości (krótka jakość ale jakość) „Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w art. 43d.”

Powyższy zapis oznacza, że niezależnie od podmiotu, który udziela gwarancji trwałości (gwarancja trwałości, czyli gwarancja dotycząca zdolność towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania z towarów przez okres na jaki gwarancja została udzielona) na towar zakupiony przez konsumenta, warunki te nie mogą przewidywać mniej uprawnień niż wymiana i naprawa i na warunkach mniej korzystnych niż te, które wynikają z odpowiedzialności sprzedawcy za brak zgodności z umową.

W tym zakresie mniej więcej połowa skarg dotyczyła nowych regulacji prawnych w zakresie odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, zaś połowa starego stanu prawnego. Skargi dotyczyły przyjmowania przez sprzedawcę reklamacji z gwarancji, która została udzielona przez samego sprzedawcę i zawierała mniejszy zakres uprawnień niż przewidują przepisy z tytułu rękojmi. Przedsiębiorcy zawierającym umowę sprzedaży z konsumentem nie mogą wyłączyć, jak też ograniczyć swojej odpowiedzialności z tytułu rękojmi (np. poprzez udzielenie gwarancji zawierającej mniejszy zakres uprawnień, od tego jaki wynika z przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi), czy też z tytułu braku zgodności z umową, jak też nie mogą modyfikować tej odpowiedzialności zawężając zakres uprawnień i warunki ich wykonywania. W 2024 r. roku nie zauważalna była różnica w postępowaniu sprzedawców odnośnie przerzucania odpowiedzialności na gwaranta. Do Rzecznika nie zwrócili się konsumenci z gwarancją trwałości.

2. problem w skargach konsumentów w zakresie roszczeń z tytułu gwarancji dotyczył dodatkowych uszkodzeń sprzętu reklamowanego bądź reklamacji sprawnego sprzętu (konsumenci opisywali sytuacje, w których serwis naprawiający sprzęt w ramach gwarancji twierdził, że urządzenie jest sprawne albo urządzenie trafiło do serwisu z konkretnymi, dodatkowymi uszkodzeniami, oprócz usterek wskazanych przez użytkownika, konsumenci zaprzeczali rzekomym uszkodzeniom). Zgłoszenia dotyczyły również opieszałości postępowań reklamacyjnych, gdzie naprawa sprzętu przeciągała się do dwóch, czy nawet trzech miesięcy. Konsumenci reklamujący i wybierający reżim gwarancyjny skarżą się na zakres uprawnień reklamacyjnych (chodzi o brak możliwości odstąpienia

od umowy, czy obniżenia ceny).

Największą część skarg w zakresie sprzedaży towaru dotyczyła (na pierwszym miejscu) urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (na drugim miejscu) odzieży i obuwia i (na trzecim miejscu) mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu.

3. nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość polegające na utrudnianiu konsumentom realizacji ich praw zwłaszcza w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy. Nieuczciwe praktyki związane z umowami poza lokalem były stosowane nawet w sytuacji zachowania przez konsumenta 14 dniowego terminu do odstąpienia.
4. Turystyka i działalność firm ubezpieczeniowych w dalszym ciągu jest przedmiotem licznych skarg konsumentów. W 2024 roku porady w zakresie usług turystycznych ze względu na ich ilość są na 1 pozycji. Najczęściej przedmiotem spraw z zakresu turystyki odwołanie imprezy turystycznej, rezygnacja z imprezy turystycznej, zmiana warunków imprezy turystycznej w zakresie zakwaterowania, planu wycieczek. W zakresie ubezpieczeń sprawy dotyczyły ubezpieczenia fabrycznie nowego sprzętu elektronicznego, najczęściej za pośrednictwem sprzedawcy, u którego dokonano zakupu, ubezpieczenia usług kredytu, ubezpieczenia imprez turystycznych, ubezpieczenia majątkowe. W pierwszym przypadku ochroną ubezpieczeniową były objęte wady produktu, jak też uszkodzenie niepochodzące z niedbalstwa. Ochrona ubezpieczeniowa, zwykle obejmuje zdarzenia losowe, których nie da się przewidzieć. Zdarzenia losowe są utożsamiane z pojęciem nieszczęśliwego wypadku. Definicja nieszczęśliwego wypadku wskazywana w ogólnych warunkach ubezpieczenia, zazwyczaj jest niejasna, nieczytelna i nieprecyzyjna. W konsekwencji pozwala to na swobodę w ocenie zgłoszenia szkody przez ubezpieczyciela, a w praktyce oznacza, że nie wszystkie wypadki mogą być objęte ochroną ubezpieczeniową. Większość sytuacji, które w potocznym rozumieniu są przypadkowym uszkodzeniem sprzętu, nie będą się kwalifikować do skorzystania z wykupionej przez konsumenta polisy. Po dokładnej analizie zapisów umowy okazuje się, że dodatkowe ubezpieczenie **działa w bardzo ograniczonym zakresie**. Konsumenty zgłaszający się do Rzecznika, sygnalizowali również, że byli obciążani kosztami dostawy ubezpieczonego sprzętu, pomimo braku naprawienia tego sprzętu, nie byli informowani na etapie zgłaszania szkody o koszcie przesyłki w sytuacji konieczności transportu urządzenia do serwisu, byli obciążani kosztami naprawy bez wcześniejszego informowania o konieczności poniesienia jakichkolwiek kosztów, zwrot urządzenia był uwarunkowywany koniecznością poniesienia kosztów serwisowych. Drugie z nich obejmowały swą ochroną zdrowie i życie konsumenta, który zawarł z bankiem umowę kredytu, bądź ubezpieczenie spłaty rat kredytu. Konsumenty zwracali się do Rzecznika w związku z odmową wypłaty odszkodowania mimo zajścia, w ich ocenie, zdarzenia objętego ubezpieczeniem. W zakresie usług turystycznych ubezpieczenia obejmowały najczęściej ryzyko rezygnacji z imprezy turystycznej przed dniem jej rozpoczęcia. Konsumenty często byli przekonani, że tego typu ubezpieczenie

pozwała im dowolnie zrezygnować z imprezy, bez konieczności zajścia zdarzenia, na które nie mieli wpływu, a które uniemożliwiło im uczestnictwo w imprezie. W dalszym ciągu spora część spraw obejmowało ubezpieczenie domów jednorodzinnych, którym objęte były mury (czyli fundamenty, ściany, dach, schody zewnętrzne, tarasy), rynny, balustrady, parapety, panele fotowoltaiczne, solary i inne elementy zewnętrzne, a także piwnicę, garaż, który stanowi jedną bryłę z domem oraz stałe elementy (czyli to, co jest w środku i czego nie da się zdemontować np. glazura, podłogi, stałe wyposażenie łazienek, sprzęt AGD w zabudowie). Konsumenci z kolei, byli przekonani, że ochroną domu objęte są również ruchomości stanowiące wyposażenie domu (czyli m.in. meble, dywany, sprzęt RTV i AGD, ubrania, sprzęt fotograficzny, sportowy czy instrumenty muzyczne, biżuterię i inne).

5. Ze skarg nietypowych, które w 2024 r. wpłynęły do rzecznika konsumentów:

- 1) sprawa jakości sieci wodociągowej wpływająca na jakość wody oraz stosunki własnościowe i rozgraniczenie sieci wodociągowej, przyłącza wodociągowego i instalacji wewnętrznej;
- 2) sprawa nieautoryzowanej transakcji, która zakończyła się pozytywnym rozstrzygnięciem przed sądem I instancji;
- 3) sprawa opłaty za pobyt osoby starszej w domu opieki;
- 4) sprawa opłat za nadanie przesyłki.

Ad. 1) Do Rzecznika zwrócił się konsument, którego od 1983 r. łączy ze chrzanowską spółką wodociagową stosunek prawny wynikający z umowy o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków. W 2024 r. przeprowadził remont swojego domu, który dotyczył m. in. wymiany instalacji wodociagowych w całym domu z uwagi na dostarczanie wody w rdzawym kolorze i brak poprawy jakości wody mimo licznych reklamacji. Poprawy jakości wody również nie przyniosła przeprowadzona wymiana instalacji wodnej w domu. Podczas tego remontu konsument stwierdził, że stan posiadanego przyłącza technicznego do posesji może być powodem rdzawej wody. Okazało się, że w rurach przyłącza znajdują się duże ilości rdzawego osadu, który wpływa na jakość wody. Konsument zażądał od przedsiębiorstwa wymiany przyłącza. Przedsiębiorstwo wyraziło zgodę na koszt konsumenta. Konsument nie zgodził się na zapłatę stwierdzając, że przyłącze stanowiło własność przedsiębiorstwa. Przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r., poz. 757) wyjaśniają pojęcia „sieci wodociągowej”, „przyłącza wodociągowego” i wewnętrzną instalacją wodociagową. W 2017 r. Sąd Najwyższy w uchwale siedmiu sędziów wyjaśnił kwestie dotyczące definicji przyłączy i ich własności, a w konsekwencji zasad ponoszenia kosztów usuwania awarii. SN uznał również, że przedsiębiorstwo wodociagowe obejmuje władztwo nad przyłączem najpóźniej z chwilą jego połączenia z siecią wodociagową. Sąd Najwyższy stwierdził m.in., że: przyłącze na odcinku od granicy nieruchomości do połączenia z siecią wchodzi w skład sieci, ponieważ służy do doprowadzenia wody, jest przewodem i jest wykorzystywane w tym celu przez przedsiębiorstwo sieciowe. Koszty budowy przyłącza

wodociągowego na całej jego długości, w tym również na odcinku poza granicą swojej nieruchomości ponosi odbiorca. Z kolei, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przejmując w posiadanie przyłączy z chwilą jego podłączenia do sieci powinno ponosić koszty usuwania awarii odcinka położonego poza granicą nieruchomości odbiorcy. Sąd Najwyższy wyrokiem z dnia 17 maja 2023 r. (sygn. akt II NSKP 27/23) ostatecznie uznał, że nakładanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na odbiorców usług obowiązku utrzymania przyłącza wodociągowego w części leżącej poza granicami ich nieruchomości jest nadużyciem pozycji dominującej i zakazał takiej praktyki. Sąd Najwyższy stwierdził, że skoro odcinek ten stał się siecią to służy przede wszystkim samemu przedsiębiorstwu. Wedle koncepcji zaprezentowanej przez SN w komentowanym orzeczeniu, przyłącza wodociągowe stają się częścią sieci (a zatem urządzeniami już nie tylko w rozumieniu art. 49 § 1 kodeksu cywilnego, ale również art. 2 pkt. 16 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków). Sprawa konsumenta była o tyle ciekawa, że po wybudowaniu przyłącza, przedsiębiorstwo przejęło je na własność (wbrew ogólnej zasadzie *superficies solo cedit* przejawiającej się w przepisach KC „Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, do części składowych gruntu należą w szczególności budynki i inne urządzenia trwale z gruntem związane, jak również drzewa i inne rośliny od chwili zasadzenia lub zasiania.” /art. 48 KC/ oraz „Własność nieruchomości rozciąga się na rzecz ruchomą, która została połączona z nieruchomością w taki sposób, że stała się jej częścią składową.” /art. 191/). Ostatecznie doszło do zawarcia porozumienia pomiędzy spółką wodociągową, a konsumentem.

Ad. 2) sprawa nieautoryzowanych transakcji, która zakończyła się pozytywnym rozstrzygnięciem przed sądem I instancji. Sprawa trafiła do rzecznika w 2023 r. jednak w roku 2024 r. znalazła pozytywny finał. Wyrok nie jest jeszcze prawomocny. Konsumentka padła ofiarą oszustwa poprzez nieuprawniony transfer środków z jej konta przy użyciu bądź wiadomości sms bądź przez transmisję danych z użyciem Internetu. Z jej konta „zniknęły” pieniądze w wyniku transakcji, której nie autoryzowała. W pierwszej kolejności poradziliśmy konsumentce aby zgłosiła fakt nieautoryzowanej transakcji organom ścigania i do banku, co uczyniła niezwłocznie. W wyniku postępowania prowadzonego przez funkcjonariuszy Policji ustalono telefon konsumentki pracował z użyciem starej wersji systemu, co z uwagi na błędy w zabezpieczeniach tego systemu umożliwiło przejęcie kontroli nad telefonem. Ustalono też, że osoba która wyłudziła pieniądze logowała się z IP biblioteki publicznej, niestety z uwagi na brak monitoringu nie dało się ustalić sprawcy. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego poradziliśmy konsumentce aby wystąpiła na drogę sądową. Sporządziliśmy konsumentce pozew powołując się na przepisy ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r., poz. 30 z późn. zm.) i Stanowisko Prezesa UOKiK w sprawie interpretacji przepisów przepisy ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych w zakresie dotyczącym nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz zapadłe rozstrzygnięcia w sprawach tego typu. Z powyższego stanowiska wynika, że: „Art. 46 ust. 1 u.u.p. należy rozumieć w ten sposób, że obowiązek zwrotu płatnikowi kwoty transakcji płatniczej powstaje po stronie dostawcy w momencie zgłoszenia dostawcy usług płatniczych przez płatnika, że nie autoryzował danej transakcji płatniczej. Dostawca usług

płatniczych jest obowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po zgłoszeniu, do dokonania zwrotu kwoty transakcji, której autoryzacji płatnik zaprzecza. Wyjątkiem od tej zasady są sytuacje, w których: dostawca usług płatniczych posiada uzasadnione i udokumentowane podejrzenie, że zgłoszenie płatnika stanowi próbę oszustwa i dokona zgłoszenia w tym zakresie organom ścigania lub gdy od dnia dokonania kwestionowanej przez płatnika transakcji upłynęło więcej niż 13 miesięcy. Podejrzenie dostawcy usług płatniczych, że płatnik doprowadził do nieautoryzowanej transakcji umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 u.u.p., nie stanowi przesłanki do odmowy zwrotu płatnikowi kwoty nieautoryzowanej transakcji. W takim przypadku dostawca usług płatniczych może wystąpić względem płatnika z roszczeniem o zapłatę. Jeżeli jednak płatnik nie zgadza się z oceną dostawcy usług płatniczych co do dopuszczenia się rażącego niedbalstwa, ostateczna ocena tych okoliczności (i tym samym odpowiedzialności płatnika za taką transakcję) powinna być dokonana przez sąd.” konsumentka wygrała sprawę w I instancji.

Ad. 3) Do Rzecznika zwróciła się osoba, która zawarła umowę o świadczenie usług opieki całodobowej na podstawie której jej mama została przyjęta do domu seniora na czas nieokreślony. Po jakimś czasie złożyła oświadczenie o rozwiązaniu umowy, w związku uzyskaniem miejsca dla mamy w zakładzie pielęgnacyjno – opiekuńczo, prowadzonym przez samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej. Na podstawie zawartej umowy zobowiązana była do zapłaty opłaty z tytułu pobytu za miesiąc, w połowie którego jej mama opuściła dom seniora i dodatkowo za pełny miesiąc następny. Rzecznik weryfikował skargę. Umowa została zawarta z fundacją, która prowadziła dom seniora. Na podstawie umowy Pani została przyjęta do wspólnoty domu seniora. Fundacja nie jest wpisana na listę przedsiębiorców, natomiast z Informacji z Rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej KRS w Rubryce 4 – Przedmiot działalności statutowej organizacji pożytku publicznego – pozycja 1 wynika, że fundacja prowadzi odpłatną działalność statutową w zakresie tam wskazanym, a jej celem, w skrócie, jest organizowanie i niesienie pomocy ludziom starszym, samotnym, niepełnosprawnym, wymagającym pomocy przy czynnościach dnia codziennego i wymagających całodobowej opieki oraz ludziom w trudnej sytuacji materialnej, prowadzenie domów opieki i usług im towarzyszących (jak np. działalności terapeutycznej, leczniczej, w zakresie kultury fizycznej osób niepełnosprawnych. Wyżej wymieniona działalność prowadzona przez fundację nie jest działalnością gospodarczą albowiem nie ma charakteru zorganizowanej działalności zarobkowej. Nie można utożsamiać jej odpłatnej działalności statutowej ze zorganizowaną działalnością zarobkową. Jej działalność nie jest nastawiona na uzyskiwanie zysku. W orzecznictwie sądowoadministracyjnym dominuje również pogląd, że o kwalifikacji danego rodzaju działalności gospodarczej nie mogą decydować wyłącznie, czy przede wszystkim formalne znamiona tej działalności. Prowadzenie działalności gospodarczej jest bowiem kategorią obiektywną, niezależnie od tego jak działalność tę ocenia sam prowadzący ją podmiot i jak ją nazywa oraz czy dopełnia ciężących na nim obowiązków z działalnością tą związanych (por. wyroki NSA z dnia: 11 października 2005 r., sygn. akt

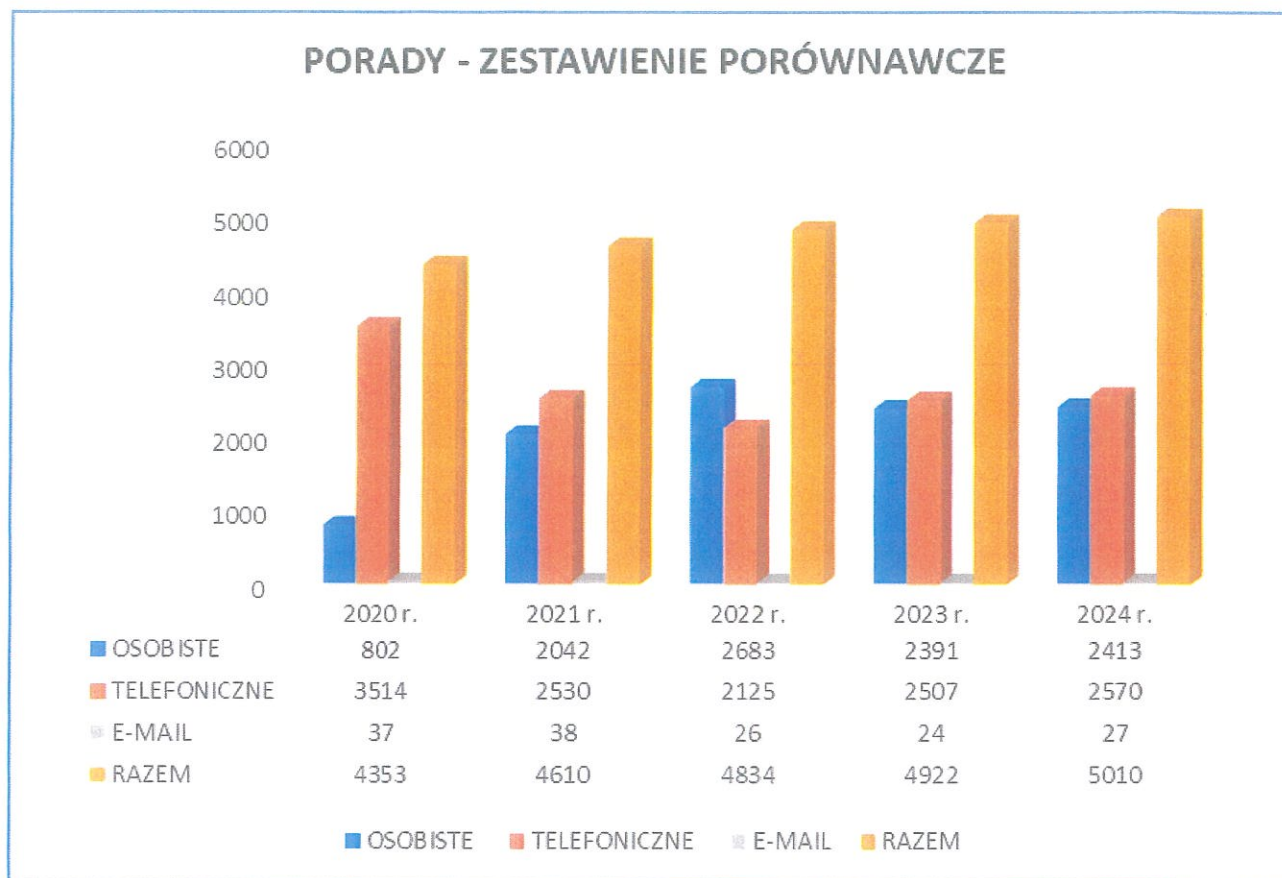
II FSK 543/05; 21 kwietnia 2006 r., sygn. akt FSK 1972/05; 21 sierpnia 2014 r., sygn. akt II FSK 2096/12; 9 marca 2016 r., sygn. akt II FSK 423/16). Wobec tego, o tym, czy czynności dokonywane spełniają cechy działalności gospodarczej, przesądzają obiektywne kryteria, takie jak prowadzenie takiej działalności w celach zarobkowych, w sposób ciągły i zorganizowany, a nie jej subiektywne odczucia. Rozstrzygające znaczenie mają bowiem okoliczności, w jakich działalność jest wykonywana. Pani zwróciła się do nas gdyż przeczytała w Internecie, że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawdził wzorce umów stosowane w prywatnych domach opieki i prowadzona kontrola wskazała, że przedsiębiorcy stosowali niedozwolone postanowienia, m. in. w zakresie prawa do zatrzymywania opłat wniesionych z góry, gdy usługa nie została w całości zrealizowana np. brak możliwości zwrotu opłaty za pobyt w przypadku rezygnacji z niezachowaniem okresu wypowiedzenia umowy, czy też w przypadku zdarzeń losowych bez względu na długość ich trwania np. choroba, czy śmierć. Sprawa ta okazała się nie być sprawą konsumencką. Pani nie otrzymała zwrotu kwot uiszczonych w okresie wypowiedzenia umowy mimo, że świadczenia nie były realizowane na rzecz jej mamy w tym okresie.

Ad. 4) Sprawa opłat za nadanie przesyłki. Za pośrednictwem przedsiębiorcy trzeciego konsumentka zawarła z umowę, której przedmiotem była usługa przewozu przesyłki. Przesyłką, którą nadała był dywan o wymiarach 15x15x300. System automatycznie wygenerował wyliczył ww. kwotę, która stanowiła wynagrodzenie za usługę. Waga dywanu wynosiła 20 kg. Dywan był o wartości 859 zł. Kurier odbierający przesyłkę nie miał do przesyłki żadnych zastrzeżeń, nie była przez niego mierzona, ani też ważona. Po kilku dniach od dostarczenia przesyłki konsumentka otrzymała weryfikację zamówienia. Weryfikacja dotyczyła wymiarów paczki i zamiast podanych 250x15x15 było 295x17x13, a waga rozliczeniowa to 40 kg. Tego samego dnia otrzymała wiadomość o naliczeniu kwoty 5 186,05 zł brutto za przekroczenie wymiarów, czyli o 5 006,41 zł więcej od ceny uiszczonej. W dokumentacji śledzenia przesyłki wynika, że cały czas miała ona wagę 20 kg i nie ujawniono w niej żadnych nieprawidłowości. Pośrednik nie przedstawił żadnego dowodu np. protokołu lub zdjęć potwierdzających wagę i wymiary przesyłki, do weryfikacji których uprawniony był przewoźnik przy obecności nadawcy. Spółka nie odstąpiła od żądania zapłaty naliczonej kwoty za przekroczenie wymiarów przesyłki.

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

W zakresie tego zadania Rzecznik zarejestrował 5010 porad na 5 297 nowych zgłoszeń konsumenckich. Na 5010 udzielonych porad 2 413 Rzecznik udzielił bezpośrednio w biurze Rzecznika, 2 570 telefonicznie (łącznie 4983 porady). 27 zgłoszenia e-mailowe w konsekwencji załatwiono poprzez udzielenie porady telefonicznie albo poprzez złożenie wniosku o wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorcy. W zakresie sprzedaży porady najczęściej dotyczyły urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, odzieży i obuwia i mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu. Największa część skarg w zakresie usług

dotyczyła turystyki i rekreacji, usług telekomunikacyjnych i bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji



W zakresie reklamacji zakupionych towarów porady najczęściej dotyczyły:

1. W zakresie sprzedaży:

➤ sprzedaży konsumenckiej ogólnie

- odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji (w szczególności naprawy zamiast wymiany, w tym również załatwienia reklamacji poprzez naprawę wbrew żądaniu reklamacyjnemu konsumenta i bez jego zgody z równoczesnym ustosunkowaniem się do żądania reklamacyjnego poprzez jego nieuznanie, zaś naprawę tłumaczenie dobrą wolą ze strony sprzedawcy, bądź prowadzeniem przez sprzedawcę nieodpłatnego serwisu);
- narzucania gwarancyjnego reżimu odpowiedzialności;
- nierzetelnej naprawy towaru, która nie przywróciła go do stanu zgodności z umową;
- uzależniania załatwienia reklamacji przez sprzedawcę od załatwienia reklamacji przez producenta czy też gwaranta;
- obciążania konsumentów kosztami opinii w przypadku niezasadnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, bądź z tytułu rękojmi;
- przewlekłego rozpatrywania reklamacji;
- braku należytej, pełnej informacji o zasadach użytkowania towaru, a następnie

[Handwritten signature]

przerzucania odpowiedzialności za powstałe niezgodności na konsumentów z powodu niewłaściwego użytkowania towaru;

- nieuznania przez sprzedawcę reklamacji towaru zakupionego przez konsumenta na odległość, w sytuacji gdy reklamuje go w terminie 14 dni licząc od dnia wydania towaru, tylko przyjęcie towaru i uznanie reklamacji, jako odstąpienia od umowy, w konsekwencji nie zwrócenie konsumentowi kosztów przesyłki tylko zwrócenie samej kwoty stanowiącej równowartość ceny zakupu towaru;
- sposobu załatwienia reklamacji w sytuacji zaprzestania przez przedsiębiorcę wykonywania działalności gospodarczej (wykreślenie z ewidencji działalności gospodarczej, upadłość, likwidacja).

➤ sprzedaży poza lokalem:

- odmowa uznania odstąpienia od umowy;
- zarzucanie konsumentom uszkodzenia towaru;
- wskazywanie braku podstawy do odstąpienia od umowy z katalogu podstaw zawartych w ustawie o prawach konsumenta (art. 37 ww. ustawy) w przypadkach, których odstąpienie jest niedopuszczalne mimo, że przypadek konsumenta nie mieścił się we wskazanej kategorii, np.
 - a) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - b) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - c) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - d) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - e) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
 - f) umowa sprzedaży, w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - g) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane

w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

- h) umowa sprzedaży o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- i) umowy sprzedaży zawartej w drodze aukcji publicznej;
- j) umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

➤ sprzedaży na odległość:

W sytuacji reklamowania towaru zakupionego na odległość, w okresie 14 dni licząc od dnia wydania towaru, przyjęcie towaru i potraktowanie tej reklamacji, jako zwrotu towaru, czyli odstąpienia od umowy i w konsekwencji nie zwrócenie konsumentowi kosztów przesyłki, tylko zwrócenie samej kwoty stanowiącej równowartość ceny zakupu towaru;

➤ zwrotu towarów pełnowartościowych

2. W zakresie usług do najczęstszych należały:

➤ turystyka i rekreacja, naruszenia praw konsumentów w tym zakresie dotyczyły:

- warunków imprezy turystycznej, które nie odpowiadały warunkom oferowanym;
- skróceniu pobytu poprzez zmianę godzin przylotu i odlotu;
- opóźnienia lotu, który był częścią imprezy turystycznej;
-

➤ telekomunikacyjnych, gdzie naruszenia dotyczyły:

- niewywiązywania się operatorów z umowy poprzez braki zasięgu, brak dostępności zamówionej usługi;
- nieprawidłowego naliczenia opłat za usługi telekomunikacyjne;
- zawarcie umowy na warunkach sprzecznych z postanowienia wzorca umownego – regulaminu świadczenia usług;
- kar umownych za przedterminowe rozwiązanie umowy;
- zmiany warunków umowy na odległość;

➤ bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, gdzie naruszenia dotyczyły:

- nierozpoczęcia prac remontowo budowlanych mimo zapłaty zaliczki, bądź całości wynagrodzenia;
- nieterminowego wykonywania prac;
- nienależytego wykonywania zleconych usług;
- rekompensaty za nienależyte i nieterminowe wykonanie umów w przypadku nie zastrzeżenia przez strony na rzecz konsumenta kar umownych z tytułu naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego.

W dalszym ciągu duży problem stanowią umowy zawierane przez konsumentów poza lokalem działalności przedsiębiorstwa (najczęściej w domu) oraz za pomocą środków

porozumiewania się na odległość.

W zakresie udzielanych porad Rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma przedprocesowe /reklamacje, wezwania, pisma zawierające wyznaczenie dodatkowego terminu do wykonania zobowiązania, wezwanie do zapłaty, oświadczenie o odstąpieniu od umowy, oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu, wezwanie do anulowania umowy itp./.

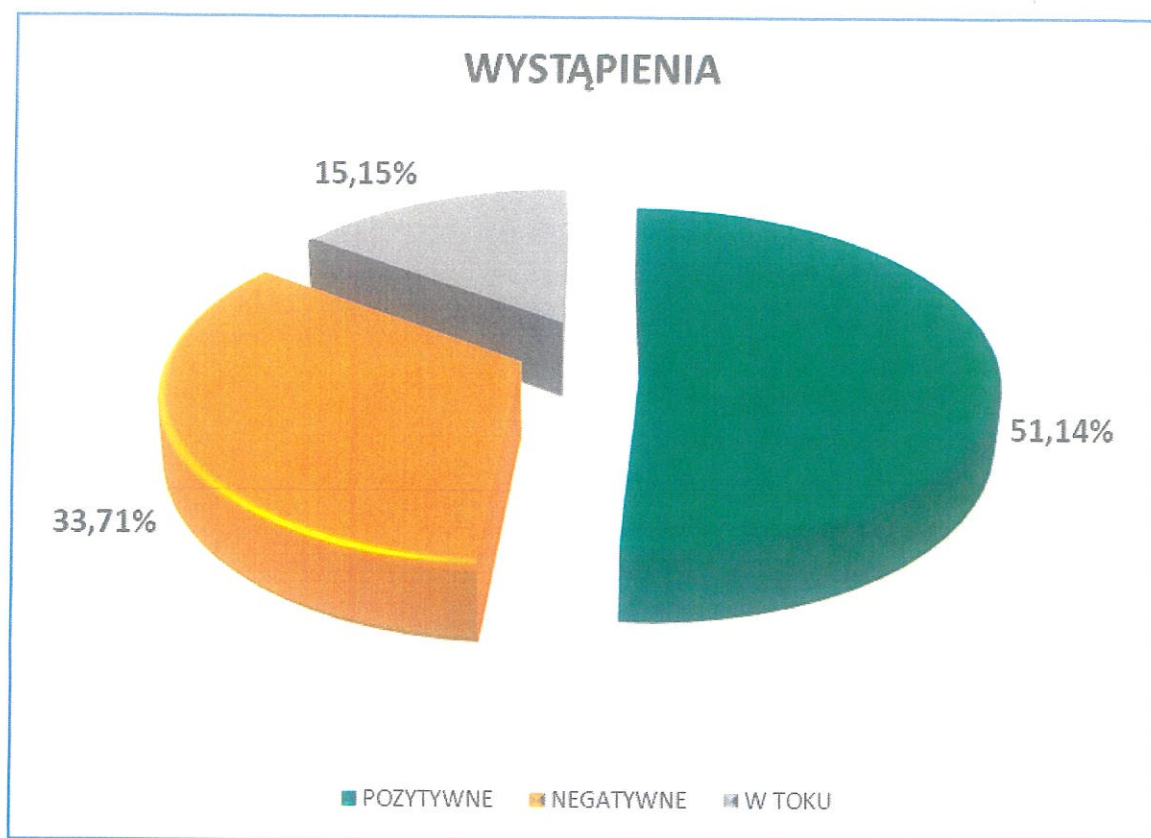
Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W ramach tego zadania Rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Rzecznik na bieżąco zapoznaje się uchwałami Rady Miejskiej i Rady Powiatu mogącymi mieć wpływ na sprawy konsumenckie. Brak sygnałów ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W tym zakresie Rzecznik występował do przedsiębiorców wskazując naruszenia praw konsumentów i wzywając do polubownego sposobu załatwienia sprawy. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych przez niego dokumentów, wyjaśnia podstawę prawną roszczeń i wzywa do przestrzegania przepisów prawa. **Realizując powyższe zadanie Rzecznik w 264 sprawach, interweniował pisemnie, w tym w niektórych sprawach wielokrotnie (376 pism). Łącznie do Biura Rzecznika Konsumentów wpłynęło 287 pisemnych wniosków o pomoc**, z czego w 2 przypadkach Rzecznik odmówił podjęcia interwencji do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust 1 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, 3 wnioski przekazano do Europejskiego Centrum Konsumenckiego, 1 wniosek przekazano do Rzecznika Praw Obywatelskich, 6 wniosków zostało przekazanych do innego Rzecznika, zgodnie z właściwością miejscową, 9 wniosków zostało przekazanych do Rzecznika Finansowego w ramach umowy współpracy, 2 sprawy pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na brak uzupełnienia braków formalnych przez konsumenta.

Na 264 sprawy sporne 135 spraw zostało zakończonych pozytywnie dla konsumenta (tj. 51,14%), a 89 spraw zostało zakończonych negatywnie (tj. 33,71%), w toku są jeszcze 40 sprawy (tj. 15,15%). **Łączna wartość finansowa załatwionych spraw w 2024 roku wynosi 178 557,35 zł.** W zakresie usług najczęściej wystąpień dotyczyło turystyki i rekreacji, usług telekomunikacyjnych oraz bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw i pielęgnacji. W zakresie sprzedaży najczęściej wystąpień dotyczyło odzieży i obuwia, urządzeń gospodarstwa domowego i sprzętów komputerowych, mebli oraz artykułów wyposażenia wnętrza do utrzymania domu.



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

Rzecznik w miarę potrzeby współpracuje z organizacjami bądź instytucjami, do których zadań statutowych bądź ustawowych należy ochrona konsumentów. W takim samym zakresie Rzecznik współpracuje z Rzecznikiem Finansowym.

UOKiK w Warszawie bezpośrednio lub za pośrednictwem członka Krajowej Rady Rzeczników przesyła Rzecznikowi fachową literaturę, wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie. W 2024 roku do Rzecznika Finansowego w ramach podpisanego porozumienia o współpracy przekazano 9 wniosków konsumenckich.

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

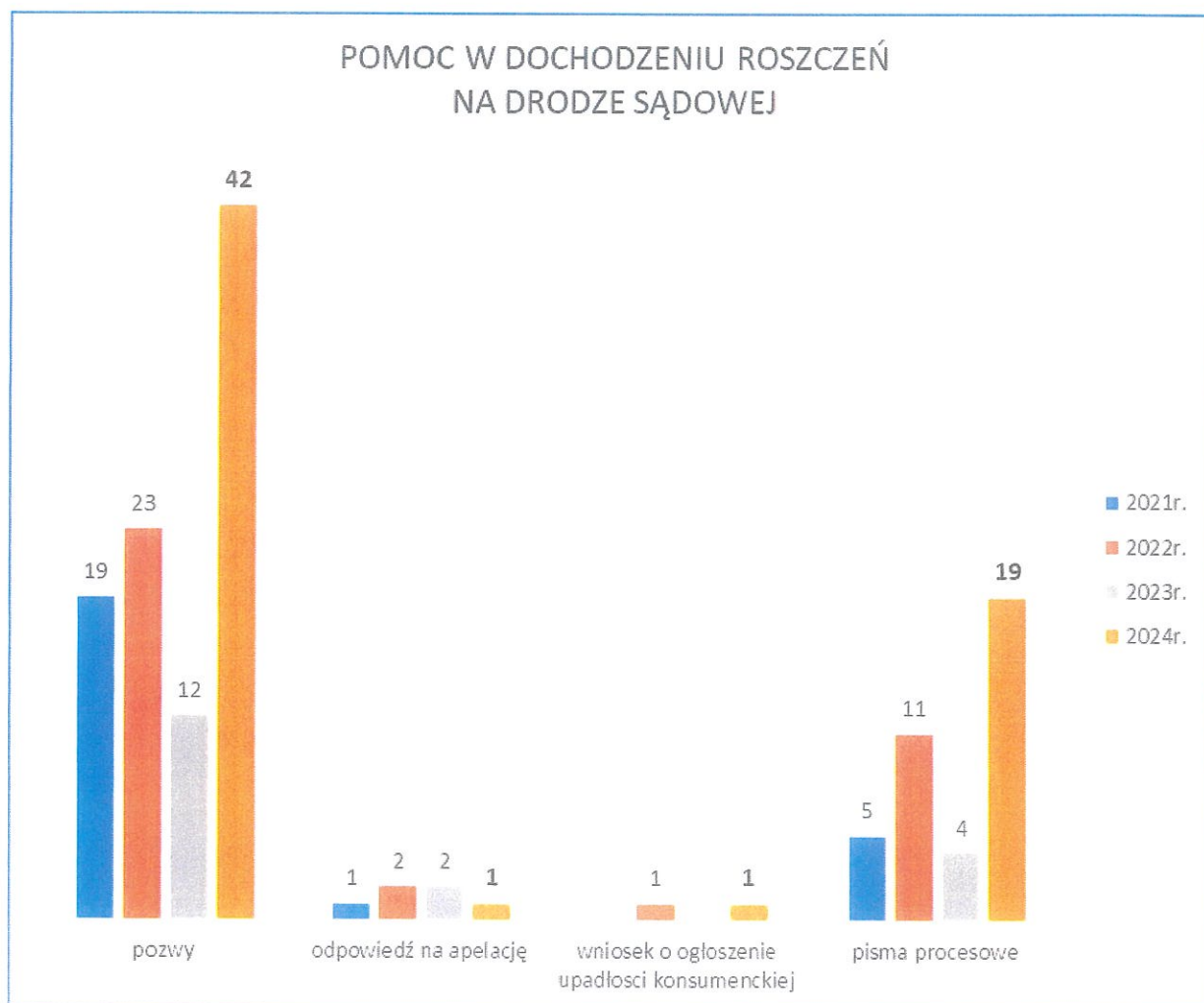
W zakresie tego zadania w 2024 roku Rzecznik nie wytaczał powództw, nie wstępował też do nowych, toczących się postępowań. Przy podejmowaniu decyzji o skierowaniu sprawy na drogę postępowania sądowego Rzecznik kierował się przede wszystkim istnieniem przesłanek do wytoczenia powództwa, niewielkim ryzykiem przegranej (w przypadku spraw konsumenckich ocena ryzyka przegranej jest utrudniona, gdyż w przypadku istnienia sporu co do istnienia bądź nieistnienia niezgodności towaru z umową, czy też wadliwości usługi, gdzie konieczna jest fachowa wiedza rzeczoznawcy, biegłego, nie można z góry przewidzieć, czy roszczenie konsumenta jest zasadne), częstotliwością naruszeń przez danego przedsiębiorcę praw konsumentów, sytuacją ekonomiczną konsumenta oraz finansami jednostki samorządu terytorialnego. Wskazane

kryteria są istotne z punktu widzenia obciążenia budżetu starostwa w przypadku przegrania sprawy. Zwolnienie Rzecznika z kosztów sądowych nie oznacza zwolnienia z kosztów zastępstwa procesowego i w przypadku przegrania sprawy może pociągać za sobą wysokie koszty dla budżetu starostwa.

W zakresie zadania polegającego na wytaczaniu powództw na rzecz konsumentów i wstępowania do toczących się postępowań Rzecznik służył również pomocą prawną konsumentom samodzielnie występującym z roszczeniem do sądu.

Rzecznik w 2024 roku udzielił pomocy w 65 sprawach. Rzecznik pomógł w przygotowaniu 42 pozwów do samodzielnego wystąpienia na łączną wartość przedmiotu sporu: 144 420,70 zł, przygotował 19 pism procesowych, sporządził 1 odpowiedź na apelację, przygotował 1 wniosek dłużnika o ogłoszenie upadłości konsumenckiej, przygotował 1 wniosek o ustanowienie kuratora dla pozwanego nieznanego z miejsca pobytu oraz 1 skargę na zarządzenie referendarza sądowego o zwrocie pozwu. Rzecznik przez cały czas pomaga konsumentom, którzy wszczęli postępowania samodzielnie w ubiegłym roku, a które nie zostały zakończone.

W 2024 rzecznik nie redagował wniosków o rozpoznanie sprawy przez Polubowny Sąd Konsumencki działający przy Inspekcji Handlowej, jak też do żadnych innych polubownych sądów konsumenckich.



Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

Formy edukacji konsumenckiej:

- współpraca z prasą; Rzecznik realizuje poprzez pisemne odpowiadanie na zadane przez dziennikarzy lokalnej gazety „PRZEŁOM” pytania dotyczące bieżących problemów konsumentów dotyczących naruszeń ich praw.
- rozpowszechnianie broszur informacyjnych o charakterze konsumenckim;
- spotkanie z uczniami z zespołu Szkół w Libiążu. Temat spotkania: „Sztuka zawierania zobowiązań finansowych. Jak korzystać z praw konsumenckich przy podpisywaniu umów, zgłaszanie reklamacji”.

Podejmowanie działań wynikających z:

- **obowiązku sygnalizacyjnego, wynikającego z art. 43 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów odnośnie przekazywania na bieżąco delegaturom Urzędu wniosków i sygnalizowaniem problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej:**

W tym zakresie Rzecznik w 2024 roku nie realizował powyższego zadania.

- **zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, wynikającego z art. 23a uokik oraz w związku postępowaniem w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone:**

W tym zakresie Rzecznik w 2024 roku nie inicjował postępowań o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:**

W tym zakresie rzecznik w 4 przypadkach występował do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust. 1 pkt 2 uokik wskazując, że działanie przedsiębiorcy wyczerpuje również znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych. Wszystkie sprawy zostały zakończone pozytywnie po wystąpieniu Rzecznika, uznaniem w całości roszczenia konsumenta. Rzecznik w 2024 roku nie podejmował działań procesowych, stricte w tym zakresie, tzn. opierając się wyłącznie na przepisach ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:**

Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa grupowego z uwagi na brak minimalnej ilości konsumentów, których indywidualne roszczenia od jednego podmiotu, między którymi istnieje więź przedmiotowa i podmiotowa na tyle istotna, że ze względu na członków grupy, jak i dobro wymiaru sprawiedliwości celowe byłoby ich wspólne dochodzenie.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów):**

Przepis art. 42 ust. 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że: „Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148, z późn. zm.)”. W tym zakresie są to przypadki incydentalne. W szczególności chodzi o wykroczenia przeciwko interesom konsumentów określone w przepisach art. 132 do 139 ustawy z dnia 20 maja 1971 roku Kodeks wykroczeń (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 2119 ze zm. Dz. U. z 2024 r., poz. 1907). oraz wykroczenia określone w innych ustawach. W 2024 roku rzecznik nie prowadził takich postępowań.

Wykroczenie określone w art. 114 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. nieudzielenie rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia opinii rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika w postanowieniu Sądu Najwyższego z dnia 28 marca 2012 roku, w sprawie I KZP 23/11, zostało uznane za czyn niebędący wykroczeniem na szkodę konsumentów, zatem w sprawach o te wykroczenia powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów nie może występować jako oskarżyciel publiczny, na podstawie art. 42 ust. 3 wymienionej ustawy. Taki pogląd nieznacznie, ale jednak utrudnił rzecznikowi egzekwowanie odpowiedzi od przedsiębiorców.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy):**

W 2024 rzecznik nie realizował powyższego zadania.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Ad. 1 Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- konieczność wprowadzenia w przepisach ustawy o prawach konsumenta jednoznacznych rozwiązań w zakresie charakteru gwarancji jakości udzielanej przez przedsiębiorcę, który ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową /np. sprzedawca/dostawca/przyjmujący zamówienie/. Z jednej strony przepisy dotyczące odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową zobowiązującą do przeniesienia własności towaru na konsumenta, w tym w szczególności umów sprzedaży, umów dostawy oraz umów o dzieło będące towarem mają charakter semiimperatywny, co oznacza, że wola stron w zakresie

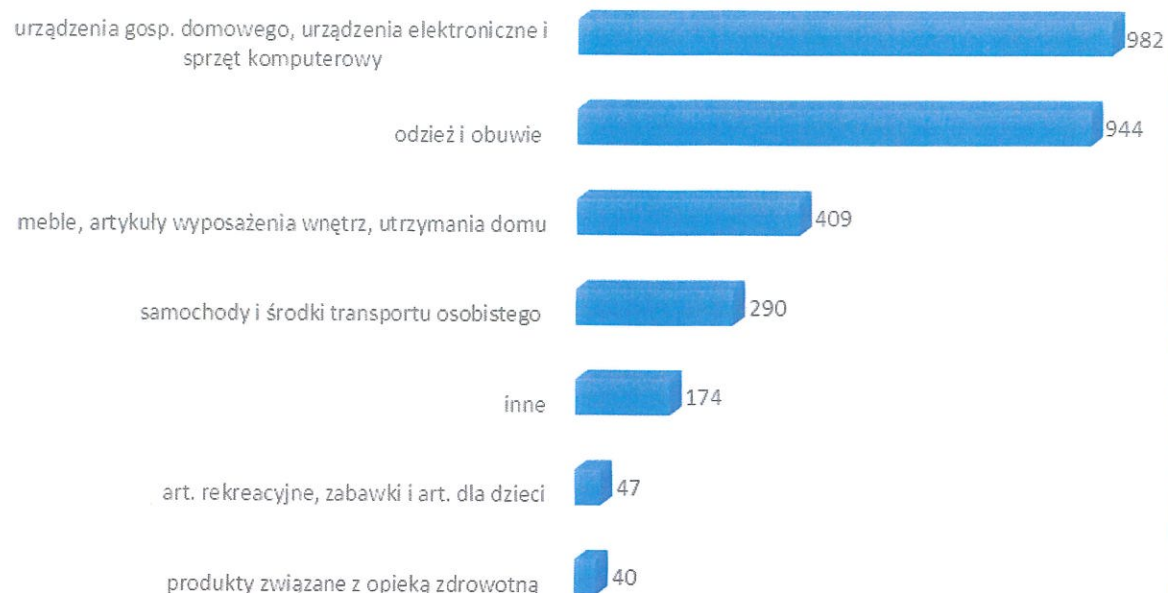
odmiennego kształtowania uregulowanych tam praw jest ograniczona do postanowień bardziej korzystnych, co przejawia się w art. 7 ustawy, który brzmi: „Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.” Z drugiej strony w przepisach ustawy o prawach konsumenta jest napisane w art. 43g ust. 2 „Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w art. 43d.” Zapis ten jest jedynie odpowiedni w kontekście charakteru gwarancji udzielanej przez producenta, czy podmiot wprowadzający towar na rynek. Przepis ten pozwala na wprowadzanie przez przedsiębiorców, którzy ponoszą odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową, gwarancji trwałości (tj. zdolności towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania), w której przewidziane mogą być wyłącznie uprawnienia do naprawy albo wymiany takie same lub korzystniejsze dla konsumenta niż określone w art. 43d. Udzielenie gwarancji przez tego przedsiębiorcę powoduje, że konsument ma pozorny wybór, czy skorzystać z rękojmi, czy z gwarancji. To rodzi praktyki narzucania przez przedsiębiorców reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej, co *de facto* ogranicza prawo do odstąpienia od umowy, czy żądania obniżenia ceny.

- Podobne rozwiązania winny zostać wprowadzone do kodeksu cywilnego w zakresie odpowiedzialności względem konsumentów w odniesieniu do rękojmi. Gwarancji udzielonej przez sprzedawcę winno się jednoznacznie przypisać charakter modyfikacji w rozumieniu art. 558 § 1 i 2 KC.

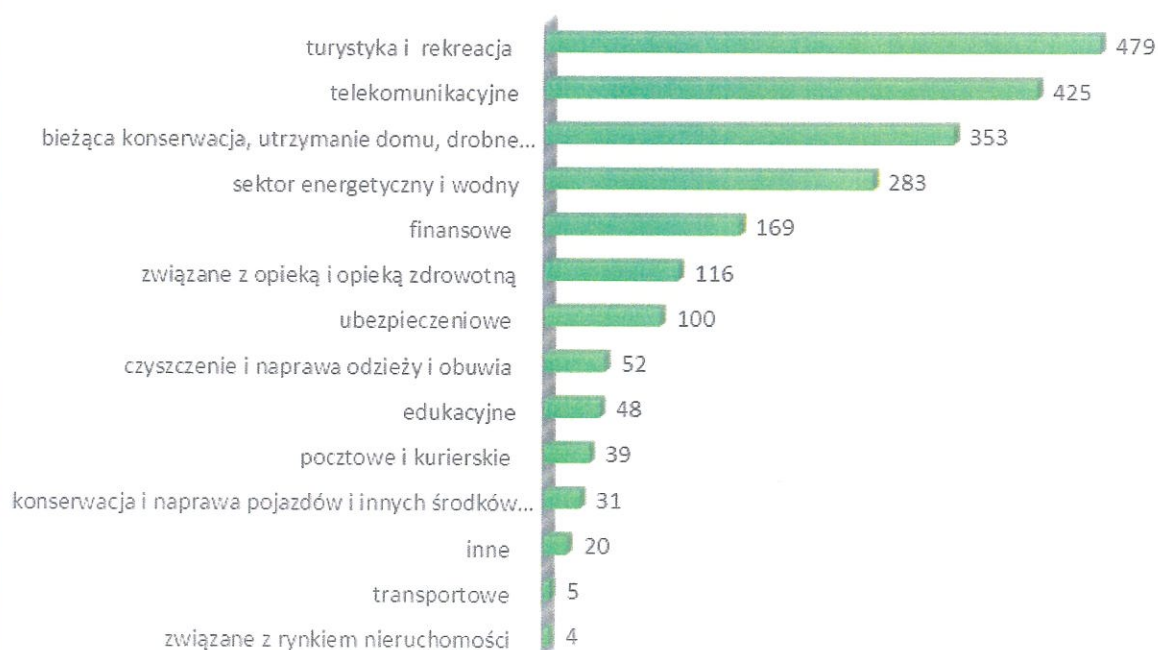
Ad. 2 Wnioski dotyczące pracy rzeczników:

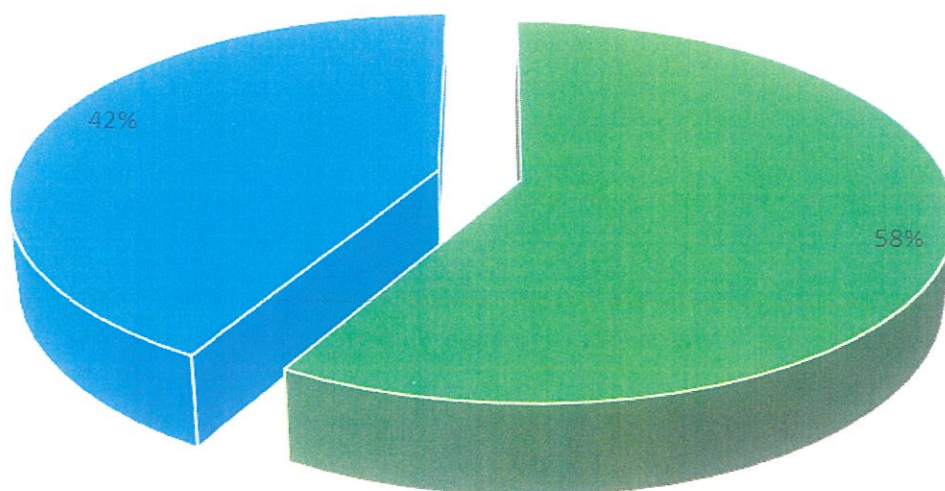
- wprowadzenie uregulowań dotyczących ustanowienia zastępstwa i udzielenie upoważnienia do wykonywania zadań Rzecznika w czasie jego nieobecności. Brak unormowań w tym zakresie powoduje, że czynności pracownika Biura, w czasie nieobecności Rzecznika, ograniczają się jedynie do udzielania porad i przyjmowania wniosków o podjęcie interwencji. O ile podczas urlopu taka sytuacja może mieć miejsce i nie budzi większych zastrzeżeń u konsumentów, to już dłuższa nieobecność rzecznika spowodowana chorobą rodzi uzasadnione pretensje;
- rozszerzenie o Rzecznika Konsumentów katalogu podmiotów uprawnionych do pozyskiwania informacji w zakresie usług bankowych czy ubezpieczeniowych, w sprawach konsumentów będących w sporze z bankami i towarzystwami ubezpieczeniowymi, którzy zwrócili się do Rzecznika z wnioskiem o podjęcie interwencji. Obecnie w celu udzielenie rzecznikowi odpowiedzi przez bank, czy ubezpieczyciela konieczne jest stosowne upoważnienie dla rzecznika od konsumenta. W przeciwnym razie banki i ubezpieczyciele odmawiają udzielenia odpowiedzi i udzielają jej wyłącznie konsumentowi;
- wprowadzenie jednoznacznych przepisów dotyczących właściwości miejscowej Rzecznika Konsumentów, co uzasadnia przybierające na sile zjawisko migracji ludności poza granice powiatu.

PORADY - SPRZEDAŻ

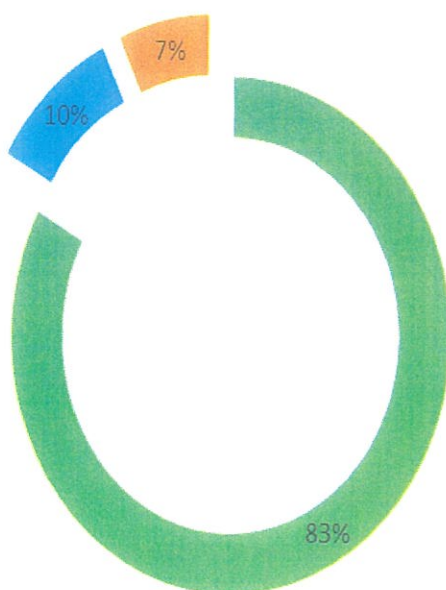


PORADY - USŁUGI



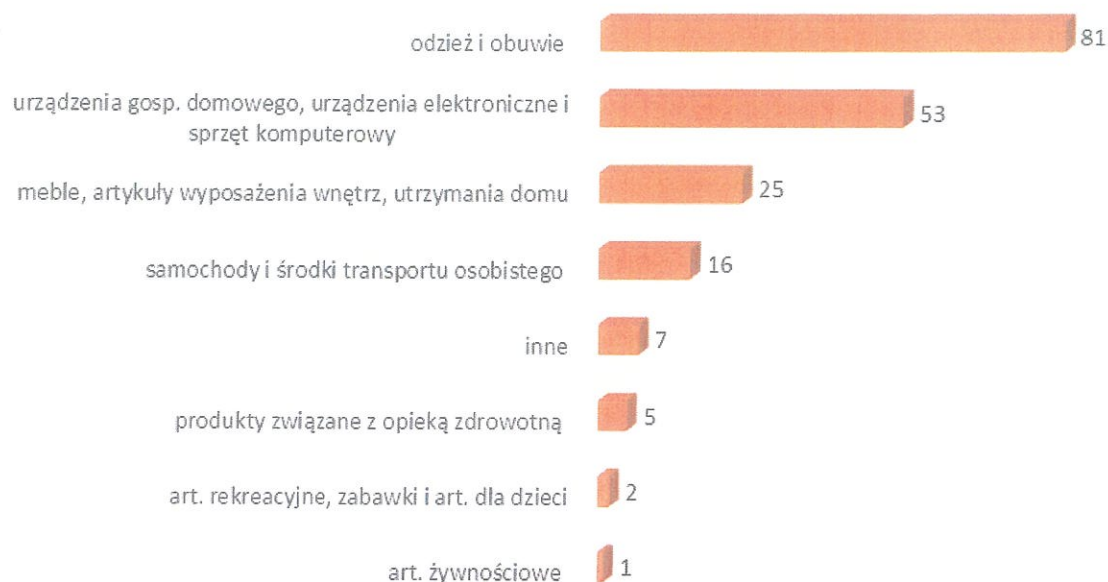
PORADY - SPRZEDAŻ I USŁUGI

■ SPRZEDAŻ ■ USŁUGI

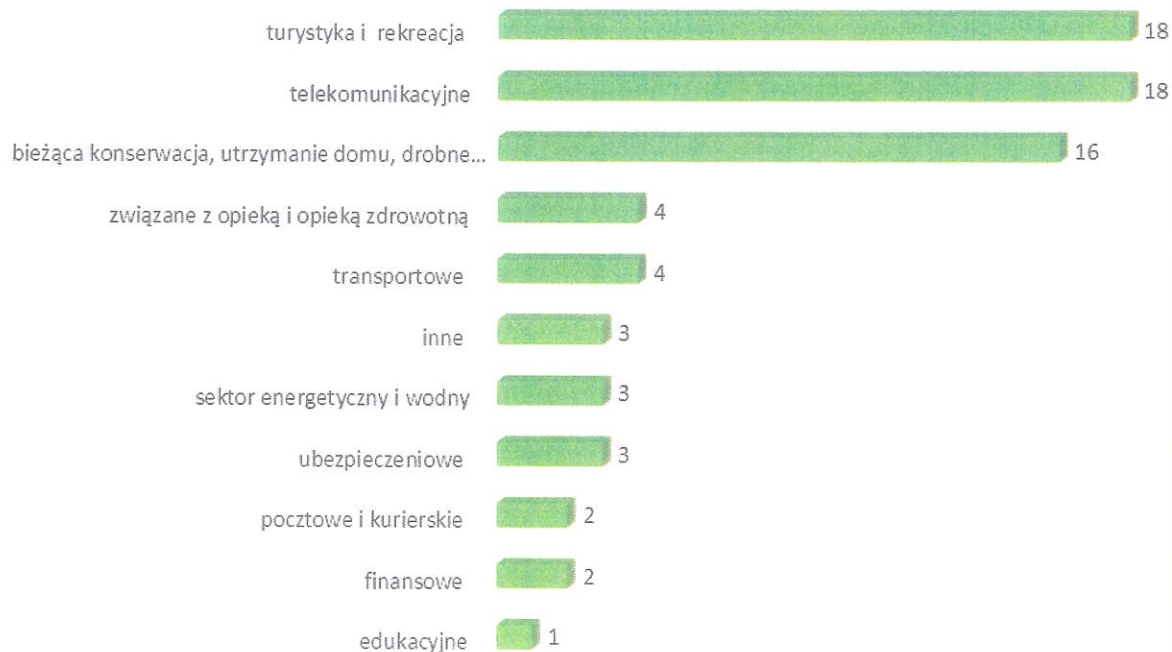
PORADY SEKTOROWO

■ w lokalu ■ na odległość ■ poza lokalem

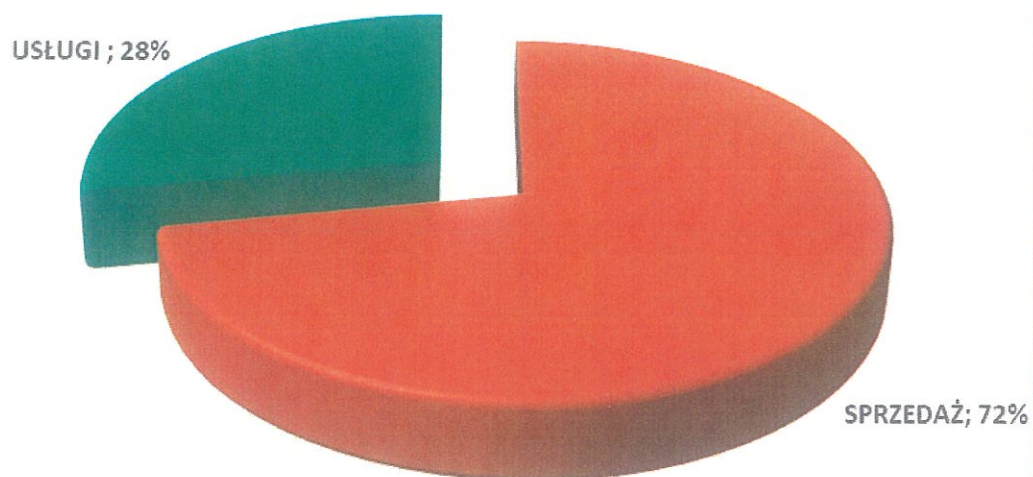
WYSTĄPIENIA - SPRZEDAŻ



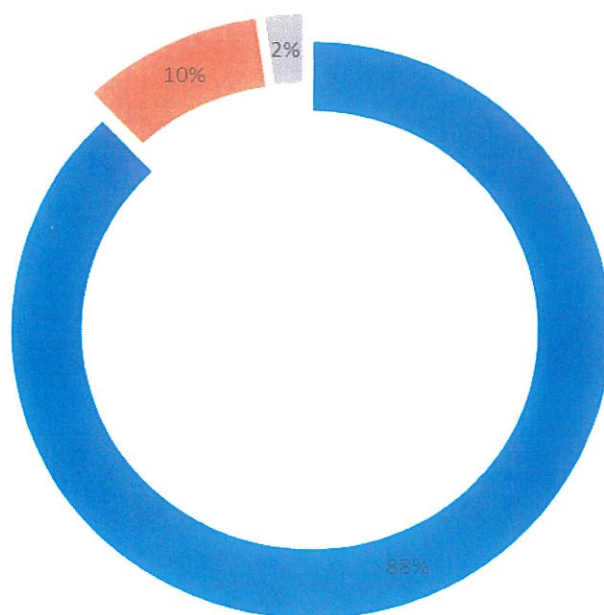
WYSTĄPIENIA - USŁUGI



WYSTĄPIENIA SPRZEDAŻ I USŁUGI



PORADY SEKTOROWO



■ W LOKALU ■ NA ODLEGŁOŚĆ ■ POZA LOKALEM

[Handwritten signature]

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie mieści się w Chrzanowie przy ul. Grzybowskiego 7A, parter, pokój nr 13 i 13A.

Mieszkańcy powiatu mogą swoje problemy zgłaszać bezpośrednio w biurze Rzecznika, bądź drogą listowną. Skargi zgłoszone drogą elektroniczną, zawierające wnioski formalne o podjęcie jakichkolwiek działań wymagają podpisu konsumenta (może być podpis elektroniczny). Prośby o porady zgłoszone drogą elektroniczną rozpatrywane są poprzez udzielenie porady telefonicznie pod nr podany przez konsumenta w pierwszym, bądź kolejnym e-mailu, niezwłocznie, w miarę wolnego czasu, z uwagi na dużą ilość konsumentów zgłaszających się osobiście do biura.

Sprawozdanie sporządzone w dniu 15 stycznia 2025 r.

Sporządzenie sprawozdania:

Barbara Romanik – główny specjalista w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie

Wyliczenia:

1. Barbara Romanik – główny specjalista w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie
2. Joanna Kasprzyk – Dudek podinspektor w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie

Sprawdzenie:

Bernadetta Dereszowska - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie

Siedziba:

Starostwo Powiatowe w Chrzanowie

ul. Partyzantów 2

32-500 Chrzanów

tel: (32) 7 121 016

(32) 7 121 014

tel. kom.: 600 384 629

e-mail: prk@powiat-chrzanowski.pl

Korespondencję należy kierować na adres:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowego w Chrzanowie

ul. Partyzantów 2

32-500 Chrzanów

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Bernadetta Dereszowska

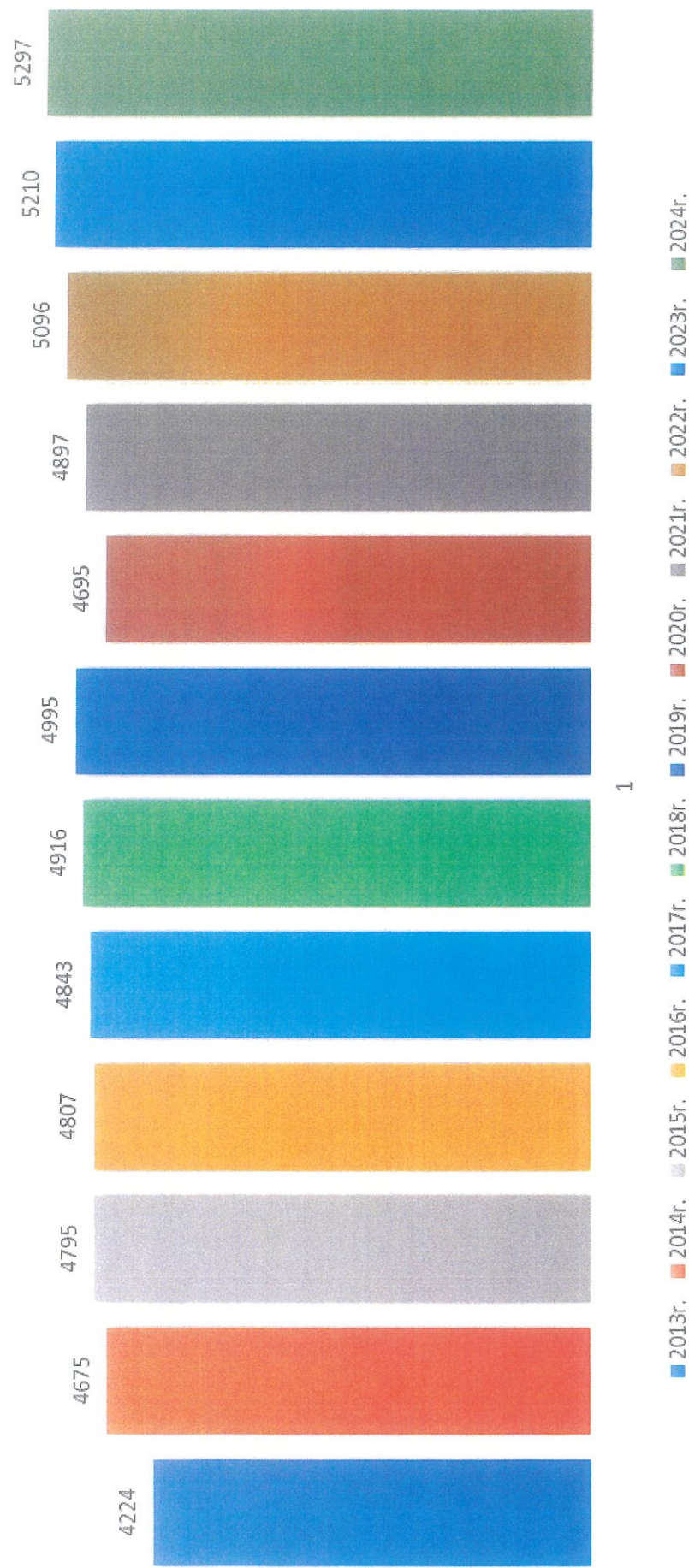
Zaopiniował: *pozytywnie*

Data: *28.01.2025*

STAROSTA

Starosta chrzanowski *Bartłomiej Gębala*

LICZBA ZGŁOSZEŃ KONSUMENCKICH W POSZCZEGÓLNYCH LATACH



[Signature]