

## Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2022 roku

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich, działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275 z późn. zm.), jak i innych ustaw i aktów prawnych.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Województwo                                                                                                                                                                                      | Wielkopolska                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. Miasto /Powiat                                                                                                                                                                                   | Poznański                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. PRK/ MRK                                                                                                                                                                                         | Powiatowy Rzecznik Konsumentów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów                                                                                                                                                            | Marek Radwański                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6<br><br>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. | <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>\frac{3}{5}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{1}{2}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{2}{5}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{1}{5}</math> etatu</li> <li>- inne, np. dyżury</li> </ul> </div> <div style="flex: 1; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 0; bottom: 0; left: 0; right: 0; background: linear-gradient(to top right, transparent 49%, black 49%, black 51%, transparent 51%);"></div> </div> </div> |
| DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7<br>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).             | <div style="position: absolute; top: 0; bottom: 0; left: 0; right: 0; background: linear-gradient(to top right, transparent 49%, black 49%, black 51%, transparent 51%);"></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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 2019 r. poz. 369 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.  | Tak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.                                                                                 | Tak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                        |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).                                                                | 3       |
| 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. | 5000 zł |

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2022r. organizacyjnie było wydziałem Starostwa Powiatowego w Poznaniu.

W biurze w roku 2022 przewidziane były cztery etaty:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, główny specjalista, główny specjalista oraz specjalista. Wszystkie osoby są z wykształcenia prawnikami. Z rzecznikiem na stałe pracowały 2 osoby. Ponadto byli zatrudnieni stażyści – 2 osoby, ale nie przez cały rok.

#### REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Udzielono w 2022r. **4422** porad konsumenckich. W tym trybie udziela się porad osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną. Szczegóły zawiera tabela nr 1.1.

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

W 2022 nie składano takich wniosków.

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

W 2022r. Rzecznik podejmował interwencje w **590** sprawach wniesionych przez konsumentów na piśmie. Sprawy powyższe wymagały pisemnej interwencji ponieważ ich złożoność była na tyle duża, że konsumenci nie potrafili sobie z nimi samodzielnie poradzić.

Interwencje w powyższych przypadkach kończyć się mogą na kilka sposobów.

**Po pierwsze**, przedsiębiorca może uznać roszczenie konsumenta w całości. W takiej sytuacji, w zależności od żądania przedstawionego przez konsumenta oraz rodzaju sprawy, przedsiębiorca zobowiązuje się do naprawy lub wymiany towaru na nowy albo do zwrotu pieniędzy za zakupiony wadliwy towar. W przypadku świadczenia przez przedsiębiorcę określonych usług uznanie roszczenia konsumenta może polegać na uznaniu za skuteczne oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, zwrotu lub anulowaniu niesłusznie naliczonych opłat bądź kar umownych.

Zwrot środków pieniężnych nastąpił w **136** przypadkach na kwotę ponad 163 tys. zł. Wymiana lub naprawa wadliwego towaru nastąpiła w **65** przypadkach na kwotę ponad 50 tys. zł. Po interwencji

Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub rekompensatę w **22** przypadkach w wysokości ok. 28 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 241 tys. zł. Należy również podkreślić, że nie zawsze można określić wartość otrzymanego przez konsumenta świadczenia od przedsiębiorcy, w szczególności w zakresie wartości usuniętych wad nieruchomości.

Inne pozytywnie zakończone sprawy (**20** przypadków) polegają na **polubownym zakończeniu sporu** poprzez zaproponowanie nowej, korzystniejszej dla konsumenta umowy, doprowadzeniu do zawarcia ugody, przywrócenia świadczonych usług, lub uznaniu odstąpienia od umowy za skuteczne.

Pozytywne zakończenie sprawy w postaci zwrotu środków pieniężnych nastąpiło m.in. w sprawach:

RK.732.00021.2022 w której sprzedawca zwrócił 269 zł za obuwie.  
RK.732.00034.2022 w której sprzedawca zwrócił 3231 zł za spodnie.  
RK.732.00155.2022 w której sprzedawca zwrócił kwotę 4499 zł za laptop.  
RK.732.00173.2022 w której sprzedawca zwrócił 3564 zł za schody.  
RK.732.00368.2022 w której sprzedawca zwrócił 1550 zł za meble.  
RK.732.00410.2022 w której sprzedawca zwrócił kwotę 485 zł za artykuły żywnościowe.  
RK.732.00519.2022 w której sprzedawca zwrócił 287 zł za akcesoria samochodowe.

Niektóre z pozytywnie zakończonych spraw, w których sprzedawca lub wykonawca naprawił lub wymienił towar to sprawy:

RK.732.00076.2022 w której sprzedawca naprawił drzwi o wartości 2588 zł.  
RK.732.00110.2022 w której sprzedawca naprawił laptop o wartości 4149 zł.  
RK.732.00128.2022 w której sprzedawca wymienił obuwie o wartości 399 zł.  
RK.732.00148.2022 w której sprzedawca wymienił konsolę do gier o wartości 3099 zł.  
RK.732.00172.2022 w której sprzedawca naprawił orbitrek o wartości 5118 zł.  
RK.732.00322.2022 w której sprzedawca naprawił pompę ciepła o wartości 47 613 zł.  
RK.732.00458.2022 w której sprzedawca wymienił lodówkę o wartości 3399 zł.  
RK.732.00584.2022 w której sprzedawca wymienił ekspres do kawy na nowy o wartości 1500 zł.

Anulacja opłat bądź kar umownych nałożonych na konsumentów nastąpiła w sprawach:

RK.732.00055.2022 w której przedsiębiorca energetyczny anulował opłatę w wysokości 3571 zł.  
RK.732.00244.2022 w której przedsiębiorca anulował opłatę za telewizję w wysokości 40 zł.  
RK.732.00303.2022 w której operator telekomunikacyjny anulował opłatę w wysokości 243 zł.  
RK.732.00526.2022 w której operator energetyczny anulował opłaty za gaz w kwocie 6314 zł.

W innych sprawach pozytywnie zakończyły się sprawy m.in.:

RK.732.00163.2022 w której operator pocztowy dostarczył zaginioną paczkę o wartości 5200 zł.  
RK.732.00516.2022 w której operator energetyczny zawarł z konsumentką nową umowę, na korzystniejszych dla konsumentki warunkach.

Niestety zdarza się i tak, że *przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa*. W związku z faktem, iż Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy uznanie roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się **droga sądowa**. W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu. W roku 2022 sporządzono **64** pism sądowych na łączną kwotę ok **252 tys. zł** wartości przedmiotu sporu.

Pozwy lub inne pisma procesowe sporządzono na przykład w sprawach:

RK.732.00013.2022 sporządzono pozew o zapłatę 2000 zł w związku z reklamacją mebli.

RK.732.00089.2022 sporządzono pozew o zapłatę 599 zł w związku reklamacją obuwia.

RK.732.00121.2022 sporządzono pozew o zapłatę 26 148 zł w związku z reklamacją imprezy turystycznej.

RK.732.00318.2022 sporządzono pozew o zapłatę 5000 zł w związku z reklamacją samochodu.

RK.732.00342.2022 sporządzono pozew o zapłatę 1999 zł w związku z reklamacją smartfona.

RK.732.00502.2022 sporządzono pozew o zapłatę 996 zł w związku z reklamacją pierścionka.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W **197** przypadkach Rzecznik zaproponował napisanie pozwów i przekazanie ich do wykorzystania konsumentom, jednakże **konsumenci nie skorzystali z tej propozycji** i tych spraw nie udało się zakończyć pozytywnie.

Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy, w których **konsumenci nie mają racji**. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takich działań. Kiedy z problemem zjawiają się u Rzecznika Konsumentów często jest już za późno na pomoc, gdyż upłynęły terminy odstąpienia od umowy lub powołania się na błąd. Takich spraw było w 2022 roku **32**.

Do momentu przedstawienia sprawozdania **35** spraw było nadal w toku.

Szczegóły zawiera tabela nr 2.

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

W opisywanym roku Rzecznik współpracował z innymi rzecznikami konsumentów, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegaturą UOKiK w Poznaniu. Łącznie było to **30** spraw.

Kilka z tych spraw dotyczyły zawiadomienia UOKiK na podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorców, w sumie zawiadomień było **4**:

RK.1511.00004.2022 – Nooma Sp. z o.o.

RK.1511.00018.2022 – TradeLead Andrzej Lupa

RK.1511.00019.2022 – Clearaqua Sp. z o.o.

RK.1511.00022.2022 – e-neko.pl Patrycja Strzelecka

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

W 2022r. Rzecznik wytoczył **19** powództw na łączną kwotę ok 46 tys. zł, a wstąpił po stronie konsumentów do **18** spraw toczących się o roszczenia finansowe na prawie 98 tysięcy zł. Ponadto

Rzecznik przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także 64 pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty lub innych pism procesowych oraz 5 pozwów ze spraw z roku 2021 nieujętych w poprzednim sprawozdaniu ze względu na ich sporządzenie po terminie oddania sprawozdania.

Powództwa wytoczono m.in. w sprawach:

RK.0750.00002.2022 o 5000 zł w sprawie zwrotu zaliczki wpłaconej za pośrednictwo nieruchomości

RK.0750.00007.2022 o 2175 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupioną wysyłkowo żywność

RK.0750.00010.2022 o 12 243 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za usługi prawnicze

RK.0750.00013.2022 o 267 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zabawkę zakupioną na odległość

RK.0750.00033.2022 o 3500 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za część instalacji fotowoltaicznej

Szczegóły w tabelce 4.1. i 4.2.

## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ramach edukacji konsumenckiej w 2022 r. podejmowałem następujące czynności:

- 1 wystąpienie w prasie, Głosie Wielkopolskim.
- prelekcja dla uczniów Liceum Ogólnokształcącego w Puszczykowie.

Po przerwie spowodowanej pandemią jak w latach ubiegłych, Rzecznik uczestniczył w pracach komisji konkursowej przygotowującej **Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej**, pod patronatem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Marszałka Województwa Wielkopolskiego. Olimpiadę organizował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu, Federacja Konsumentów, Inspekcja Handlowa oraz rzecznicy konsumentów województwa. W organizację włącza się też corocznie Rzecznik Finansowy. Olimpiada adresowana jest do uczniów szkół ponadgimnazjalnych z terenu Województwa Wielkopolskiego.

W etapie powiatowym w Olimpiadzie uczestniczyło 13 uczniów z 3 szkół prowadzonych przez Powiat: Liceum Ogólnokształcące w Puszczykowie, Liceum Ogólnokształcące w Tarnowie Podgórnym oraz Zespół Szkół w Kórniku.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

Powództw nie wytaczano. Jednakże w niektórych sprawach, w których uczestniczę obok innych roszczeń pojawiają się roszczenia oparte o przepisy tej ustawy.

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,

Wytoczone w 2014 roku 1 powództwo przeciwko Getin Noble Bank SA nadal jest w toku. Z przyczyn formalnych Sąd Okręgowy w Warszawie prowadzi je jako dwa powództwa połącznego do wspólnego postępowania.

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

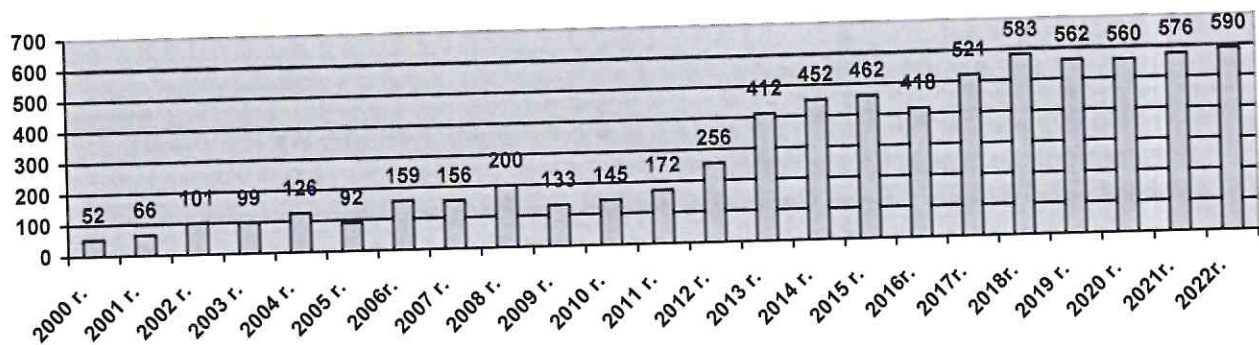
Złożono 5 zawiadomień.

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

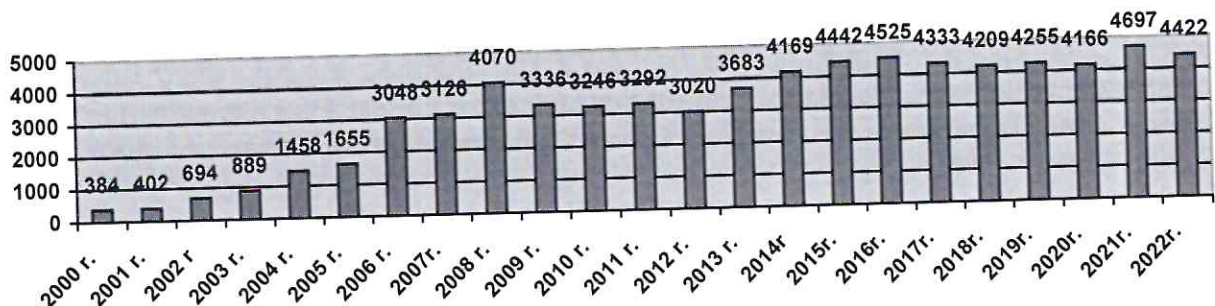
W roku 2022 roku nie przedstawiono istotnego poglądu.

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

W roku 2022 liczba spraw pisemnych, w których została podjęta interwencja przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu wzrosła w porównaniu do roku poprzedzającego. W roku 2021 Rzecznik interweniował w 576 sprawach z jakimi zgłosili się do niego mieszkańcy Powiatu Poznańskiego, a w roku 2022 spraw pisemnych było 590. Trend wpływu spraw do Rzecznika Konsumentów pozostaje jednak wzrostowy co przedstawia poniższa tabela:



W roku 2022 nieznacznie spadła liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną – do 4422 względem 4697 w roku 2021.



1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.  
Uważam, że Urząd powinien doprowadzić do zmiany przepisu art. 139<sup>1</sup> KPC, zgodnie z którym:

„§ 1. Jeżeli pozwany, pomimo powtórzenia zawiadomienia zgodnie z art. 139 § 1 zdanie drugie, nie odebrał pozwu lub innego pisma procesowego wywołującego potrzebę podjęcia obrony jego praw, a w sprawie nie doręczono mu wcześniej żadnego pisma w sposób przewidziany w artykułach poprzedzających i nie ma zastosowania art. 139 § 2-3<sup>1</sup> lub inny przepis szczególny przewidujący skutek doręczenia, przewodniczący zawiadamia o tym

powoda, przesyłając mu przy tym odpis pisma dla pozwanego i zobowiązując do doręczenia tego pisma pozwanemu za pośrednictwem komornika.

§ 2. Powód w terminie dwóch miesięcy od dnia doręczenia mu zobowiązania, o którym mowa w § 1, składa do akt potwierdzenie doręczenia pisma pozwanemu za pośrednictwem komornika albo zwraca pismo i wskazuje aktualny adres pozwanego lub dowód, że pozwany przebywa pod adresem wskazanym w pozwie. Po bezskutecznym upływie terminu stosuje się przepis art. 177 § 1 pkt 6.”

Moja współpraca w tym zakresie z komornikami pozostawia wiele do życzenia. Komornicy nie mieszczą się we wskazanym terminie 2 miesięcy, co niekorzystnie wpływa na prowadzone przez Rzecznika sprawy, bo zdarzało się, że sąd zawieszał postępowanie.

Uważam, że również do przedsiębiorców wpisanych do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej powinien mieć zastosowanie przepis art. 139 KPC. Tacy mikro przedsiębiorcy nie powinni mieć możliwości obstrukcji procesu poprzez nieodebranie korespondencji z sądu zawierającej nakaz zapłaty lub odpis pozwu.

## 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

a/ Jak wielokrotnie podnosiłem, rzecznicy powinni zostać wyposażeni wprost przez ustawę w możliwość występowania w sprawach konsumenckich do ubezpieczycieli i banków. Obecna regulacja, nie wskazująca na rzeczników jako na podmioty uprawnione do wystąpień wobec tych przedsiębiorców powoduje niekiedy brak możliwości uzyskania informacji i wyjaśnień od tych podmiotów, którzy zasłaniają się tajemnicą bankową i ubezpieczeniową i nie udzielają rzecznikowi wyjaśnień i informacji.

b/ Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają przedkładania kopii dokumentów lub nagrań rozmów z konsumentami. Rzecznicy nie zostali wprost wyposażeni w kompetencję do żądania od przedsiębiorców przedstawienia kopii dokumentów. Nie ułatwia to pracy rzecznika i pośrednio wpływa na niższy poziom ochrony i pomocy konsumentów.

c/ Rzecznicy powinni także być wyposażeni w realne sankcje wobec podmiotów, które uchylają się od przedstawienia rzecznikowi żądanych informacji i wyjaśnień, zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.). Sankcja nakładana w drodze postępowania w sprawach o wykroczenia tylko wobec przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą nie jest sankcją właściwa (art. 114 ust. 1 ww. ustawy). Należy rozważyć możliwość przeniesienia wskazanej odpowiedzialności przedsiębiorców z prawa karnego do dziedziny prawa administracyjnego. W sprawach takich mógłby orzekać nie sąd powszechny, ale Prezes UOKiK w drodze decyzji (analogicznie do już posiadanych kompetencji z art. 106 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy). Geneza przepisu art. 114 ust. 1 ww. ustawy nie jest do zaakceptowania. Otóż odpowiedzialność ta została skonstruowana jako odpowiedzialność karna, w której orzekają sądy powszechne, a nie jako odpowiedzialność administracyjna z Prezesem Urzędu jako organem orzekającym, tylko z tego powodu, że Prezes miał nie poradzić sobie z zalewem takich spraw zgłaszanych przez rzeczników. Wydaje się, że takie tłumaczenie nie jest zasadne. Rzecznicy w skali kraju nie składają bardzo dużej liczby takich zawiadomień. Nie wydaje się w związku z tym, że Urząd nie mógłby efektywnie i szybko prowadzić takich dodatkowych postępowań administracyjnych. W sądach powszechnych (wydziałach karnych) nie ma sędziów odznaczających się należytą wiedzą z zakresu prawa konsumenckiego i znających specyfikę pracy rzeczników konsumentów. UOKiK zaś ma pracowników, którzy taką wiedzę i umiejętności posiadają. Ponadto poddanie odpowiedzialności przedsiębiorcy z przepisu art. 114 ust. 1 do kompetencji Prezesa pozwoli na usunięcie rozbieżności w orzecznictwie sądowy. Jedne sądy bowiem odmawiają skazywania członków zarządu lub pracowników przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi, uznając, że przepis art. 114 ust. 1 statuuje odpowiedzialność za wykroczenie penalizuje jedynie zachowania osób fizycznych, inne zaś nie widzą przeszkód prawnych w orzekaniu o winie i karze wobec członków zarządu lub pracowników

przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi. Takie rozbieżności w praktyce orzeczniczej nie powinny mieć miejsca w demokratycznym państwie prawnym jakim jest Rzeczpospolita Polska.

d/ Cały czas razi brak jakiegokolwiek procedury przewidzianej dla postępowań prowadzonych przez rzeczników. Sprawa powinna zostać uregulowana np. poprzez odesłanie do odpowiedniego stosowania przepisów obowiązujących Prezesa UOKiK lub przez wydanie szczególnych przepisów w tym zakresie. Nie może być tak, że jeśli niektórzy rzecznicy stosują jakieś szcztatkowe procedury, to są to uregulowania prawa wewnętrznego (zarządzenia prezydentów/starostów). Te akty prawne wiążące samych rzeczników nie wiążą nikogo poza nimi.

f/ Ustawa (np. w drodze rozporządzenia) powinna wskazywać obowiązujący wzór rocznego sprawozdania z pracy rzeczników konsumentów. Brak ujednolicenia sprawozdawczości rzeczników utrudnia pracę Urzędu, który sporządza roczne zestawienie z działań rzeczników. Utrudnia też, co za tym idzie, wyciąganie stosownych wniosków i odejmowanie adekwatnych kroków w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów na szczeblu centralnym. Obecne sprawozdanie, którego wzór opracowała Urząd nie jest nawet „prawem powielaczowym”. Jest to tylko prośba Urzędu skierowana do rzeczników.

Ponadto:

g/ Do uregulowania nadal pozostaje kwestia zastępców rzecznika, względnie osoby po. Rzecznika czy bardziej ogólnie: zasad podpisywania pism przez samego rzecznika lub osoby w jego imieniu.

h/ Ustawa mogłaby także doprecyzować, że rzecznik oprócz Urzędu oraz Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi może współpracować także z innymi organami i podmiotami zajmującymi się ochroną praw i interesów konsumentów. Podejmowana przez rzeczników współpraca z URE, UKE, Rzecznikiem Finansowym czy Arbitrem Bankowym lub najprzeróżniejszymi podmiotami ADR, formalnie nie ma umocowania w przepisach.

i/ Uważam, że w wyszczególnieniu zadań rzecznika z art. 42 ust. 1 ustawy powinno znajdować się wskazanie: „w szczególności”. Przepis ten obowiązujący w tej wersji do 2015 r. uelastyczniał pracę rzecznika i pozwalał na bardziej efektywne wykonywania działań przez rzeczników.

j/ Kontrowersyjnym zagadnieniem jest kwestia przetwarzania danych osobowych przez rzeczników. Uważam, że Urząd powinien bardziej aktywnie podjąć w tym zakresie współpracę z Urzędem Ochrony Danych Osobowych i wypracować jasne rozwiązanie problemu, kto jest administratorem danych osobowych przetwarzanych przez rzeczników. Stanowisko UODO w tej materii nie jest jednoznaczne. Być może kwestię tą należałoby uregulować ustawowo, po wnikliwej analizie przepisów RODO i polskich uregulowań.

k/ Stąd nadal uważam, że zasadne jest prowadzenia prac nad przepisami dotyczącymi rzeczników konsumentów, co zresztą jest zgodne z informacjami napływającymi od Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, że Prezes UOKiK ma podjąć działania w tym zakresie.

### III. TABELA

Tabele nr 1.1, 2, 4.1. i 4.2 stanowią załączniki do niniejszego sprawozdania.

Załączniki:

- tabela 1.1
- tabela 2
- tabela 4.1
- tabela 4.2

Poznań, dnia 28 marca 2023 r.

FOKALIZOWY RZECZNIK  
w Poznaniu  
*March Rada*

**Tabela 1.**

|                   |                                                                          | 1.1.osobiście i telefonicznie |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | razem |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------|--------------|--------------|----------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|-------|
|                   |                                                                          | rozwiązanie umowy             |              |              | towarów i nienależyte wykonanie umowy |              |              | warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienie |              |              | nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności |              |              | inne            |              |              |       |
|                   |                                                                          | w lokalu<br>bez               | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez                       | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez                              | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez                             | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez | poza lokalem | na odległość |       |
|                   |                                                                          |                               |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              |       |
| SPRZEDAŻ:         |                                                                          |                               |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 0     |
| 1                 | art. żywnościowe                                                         | 2                             |              | 15           | 18                                    |              | 11           | 19                                           |              | 1            |                                             |              | 5            |                 |              |              | 71    |
| 2                 | odzież i obuwie                                                          | 21                            |              | 52           | 353                                   |              | 35           | 9                                            |              | 28           |                                             |              | 12           |                 |              |              | 510   |
| 3                 | meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu                    | 10                            | 9            | 21           | 597                                   | 2            | 52           | 10                                           |              | 7            |                                             |              | 2            |                 |              |              | 710   |
| 4                 | urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 15                            | 38           | 38           | 729                                   | 5            | 56           | 18                                           |              | 16           |                                             | 3            | 5            |                 |              |              | 923   |
| 5                 | samochody i środki transportu osobistego                                 | 2                             | 1            | 10           | 172                                   |              | 11           | 8                                            |              | 2            |                                             |              |              | 1               |              |              | 207   |
| 6                 | kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              | 1                             |              |              | 8                                     |              | 1            | 1                                            |              | 2            |                                             |              |              |                 |              |              | 13    |
| 7                 | produkty związane z opieką zdrowotną                                     | 5                             | 31           | 4            | 49                                    |              | 3            | 4                                            | 2            | 1            | 1                                           | 12           | 2            |                 |              |              | 114   |
|                   | art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              | 5                             |              | 11           | 57                                    |              | 24           | 2                                            |              | 5            |                                             |              |              |                 |              |              | 104   |
| 9                 | inne                                                                     | 8                             |              | 3            | 35                                    | 1            | 8            | 14                                           | 1            | 7            |                                             |              | 1            |                 |              |              | 78    |
| USŁUGI:           |                                                                          |                               |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 0     |
| 10                | związane z rynkiem nieruchomości                                         | 6                             |              |              | 157                                   |              | 1            | 33                                           | 2            | 1            | 1                                           |              |              | 1               |              |              | 202   |
| 11                | bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        | 4                             |              | 1            | 89                                    |              |              | 3                                            |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 97    |
| 12                | czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                               |              |              | 8                                     |              | 1            |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 9     |
| 13                | konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               |                               |              |              | 28                                    |              |              | 3                                            |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 31    |
| 14                | finansowe                                                                | 13                            |              |              | 90                                    |              | 2            | 43                                           | 1            | 2            | 9                                           |              | 9            | 1               |              |              | 170   |
| 15                | ubezpieczeniowe                                                          | 3                             |              |              | 67                                    |              |              | 14                                           |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 84    |
| 16                | pocztowe i kurierskie                                                    |                               |              |              | 38                                    |              | 3            | 4                                            |              | 1            |                                             |              |              |                 |              |              | 46    |
| 17                | telekomunikacyjne                                                        | 13                            | 2            | 3            | 109                                   |              | 4            | 18                                           |              | 2            | 3                                           |              | 2            |                 |              |              | 156   |
| 18                | transportowe                                                             | 1                             |              | 1            | 49                                    |              | 8            | 11                                           |              | 4            |                                             |              |              |                 |              |              | 74    |
| 19                | turystyka i rekreacja                                                    | 22                            |              | 12           | 103                                   | 1            | 11           | 19                                           |              | 3            |                                             |              |              |                 |              |              | 171   |
| 20                | sektor energetyczny i wodny                                              | 6                             | 6            |              | 206                                   | 4            |              | 34                                           |              |              | 2                                           |              |              |                 |              |              | 258   |
| 21                | zdrowotną                                                                | 2                             |              | 1            | 28                                    |              | 1            | 6                                            |              |              | 1                                           |              |              |                 |              |              | 39    |
| 22                | edukacyjne                                                               | 12                            |              | 5            | 18                                    |              | 7            | 13                                           |              | 5            |                                             |              | 1            |                 |              |              | 61    |
| 23                | inne                                                                     | 7                             |              | 2            | 37                                    |              | 2            | 27                                           |              | 7            |                                             |              | 3            | 22              |              |              | 107   |
| RAZEM             |                                                                          |                               |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 0     |
| informacje ogólne |                                                                          |                               |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 0     |
| niekonsumenckie   |                                                                          | 187                           |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 187   |
|                   |                                                                          |                               |              |              |                                       |              |              |                                              |              |              |                                             |              |              |                 |              |              | 4422  |



—

[illegible]



**Tabela 4.**  
**pomoc na drodze sądowej**

|                                                                          | 4.1. udział RK w postępowaniach sądowych |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | RAZEM |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
|                                                                          | rozwiązanie umowy                        |              |              | wady towarów nienależyte wykonanie umowy |              |              | warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne |              |              | nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr. |              |              | inne         |              |              |       |
|                                                                          | w lokalu bez                             | poza lokalem | na odległość | w lokalu bez                             | poza lokalem | na odległość | w lokalu bez                                        | poza lokalem | na odległość | w lokalu bez                                    | poza lokalem | na odległość | w lokalu bez | poza lokalem | na odległość |       |
|                                                                          |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| SPRZEDAŻ:                                                                |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| żywnościowe                                                              |                                          |              | 3            |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3     |
| odzież i obuwie                                                          |                                          |              | 2            |                                          |              | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3     |
| meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                      | 1                                        |              | 2            | 3                                        |              | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 7     |
| urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 2                                        |              |              | 1                                        |              | 2            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 5     |
| samochody i środki transportu osobistego                                 |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| produkty związane z opieką zdrowotną                                     |                                          | 1            |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
| art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |                                          |              | 3            |                                          |              | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 4     |
| inne                                                                     |                                          |              |              |                                          |              | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
| USŁUGI:                                                                  |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| związane z rynkiem nieruchomości                                         | 2                                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 2     |
| bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        |                                          |              |              | 3                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3     |
| czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| finansowe                                                                |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| ubezpieczeniowe                                                          |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| pocztowe i kurierskie                                                    |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| telekomunikacyjne                                                        |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| transportowe                                                             |                                          |              |              | 1                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
| turystyka i rekreacja                                                    |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 0     |
| sektor energetyczny i wodny                                              | 1                                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
| związane z opieką i opieką zdrowotną                                     |                                          |              |              | 1                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
| edukacyjne                                                               |                                          |              |              | 2                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 2     |
| inne                                                                     | 2                                        |              |              | 1                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3     |
| RAZEM                                                                    | 8                                        | 1            | 10           | 12                                       | 0            | 6            | 0                                                   | 0            | 0            | 0                                               | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 37    |
| sprawy o ukaranie                                                        | 5                                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 5     |
|                                                                          | razem:                                   |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 42    |

| 4.2. pomoc konsumentom<br>w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | RAZEM |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|-------|
| rozwiązanie umowy                                                          |              |              | wady towarów<br>nienależyte wykonanie umowy |              |              | warunki umów,<br>w tym nieuczciwe postanowienia umowne |              |              | nieuczciwe praktyki rynkowe,<br>wady czynności pr. |              |              | inne            |              |              |       |
| w lokalu<br>bez                                                            | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez                             | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez                                        | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez                                    | poza lokalem | na odległość | w lokalu<br>bez | poza lokalem | na odległość |       |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              |       |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              |       |
|                                                                            |              | 1            |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 1     |
| 1                                                                          |              |              | 5                                           |              | 3            |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 9     |
| 1                                                                          |              |              | 8                                           |              | 3            |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 12    |
|                                                                            |              | 1            | 6                                           |              | 3            |                                                        |              | 1            |                                                    |              |              |                 |              |              | 11    |
|                                                                            |              | 1            | 1                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
|                                                                            |              |              | 2                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
|                                                                            |              |              |                                             |              | 3            |                                                        |              | 1            |                                                    |              |              |                 |              |              | 4     |
|                                                                            |              |              | 2                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
|                                                                            |              |              | 4                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 4     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
|                                                                            |              |              | 2                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
|                                                                            |              |              | 2                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
|                                                                            |              |              | 2                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
|                                                                            |              |              | 1                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 1     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
|                                                                            |              |              | 2                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
| 1                                                                          |              |              | 5                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 6     |
|                                                                            |              |              | 2                                           |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 2     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
|                                                                            |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 0     |
| 3                                                                          | 0            | 3            | 44                                          | 0            | 12           | 0                                                      | 0            | 2            | 0                                                  | 0            | 0            | 0               | 0            | 0            | 64    |
| razem:                                                                     |              |              |                                             |              |              |                                                        |              |              |                                                    |              |              |                 |              |              | 64    |

64