

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2024 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 2023 r., poz. 1689 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	Wielkopolskie
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 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. z 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 2024r. organizacyjnie było wydziałem Starostwa Powiatowego w Poznaniu. W biurze w roku 2024 przewidziane były cztery etaty.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów oraz trzech pracowników. Zarówno rzecznik jak i dwaj pracownicy są z wykształcenia prawnikami. Ponadto w biurze rzecznika pracuje jeden pracownik będący z wykształcenia administratywistą.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Udzielono w 2024r. **4992** 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 2024 nie składano takich wniosków.

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

W 2024r. Rzecznik podejmował interwencje w **628** 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 **160** przypadkach na kwotę ponad 184 tys. zł. Wymiana lub naprawa wadliwego towaru nastąpiła w **57** przypadkach na kwotę ponad 117 tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub rekompensatę w **20** przypadkach w wysokości ok. 20 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 321 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 (**18** 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.732.00052.2024 w której sprzedawca zwrócił 219 zł za obuwie.
RK.732.00061.2024 w której sprzedawca zwrócił 540 zł za zegarek.
RK.732.00113.2024 w której sprzedawca zwrócił kwotę 949 zł za robot kuchenny.
RK.732.00128.2024 w której sprzedawca zwrócił 1823 zł za meble.
RK.732.00161.2024 w której sprzedawca zwrócił 3566 zł za biżuterię.
RK.732.00198.2024 w której sprzedawca zwrócił kwotę 1700 zł za kurs edukacyjny.
RK.732.00368.2024 w której sprzedawca zwrócił 1099 zł za kosiarkę.

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

RK.732.00168.2024 w której sprzedawca naprawił obuwie o wartości 499 zł.
RK.732.00262.2024 w której sprzedawca naprawił meble o wartości 2849 zł.
RK.732.00364.2024 w której sprzedawca wymienił sukienkę o wartości 378 zł.
RK.732.00503.2024 w której sprzedawca wymienił meble o wartości 2663 zł.
RK.732.00544.2024 w której sprzedawca wymienił żelazko o wartości 449 zł.
RK.732.00615.2024 w której sprzedawca naprawił zegarek o wartości 5931 zł.

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

RK.732.00012.2024 w której operator telekomunikacyjny anulował opłatę w wysokości 205 zł.
RK.732.00187.2024 w której bank anulował opłaty w wysokości 5500 zł.
RK.732.00217.2024 w której operator energetyczny anulował opłatę w wysokości 4411 zł.
RK.732.00558.2024 w której szkoła anulowała opłatę w wysokości 400 zł.

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

RK.732.00038.2024 w której operator telekomunikacyjny rozwiązał umowę z konsumentką bez nakładania kary umownej za przedterminowe rozwiązanie umowy.

RK.732.00529.2024 w której operator telekomunikacyjny dodał konsumentowi dodatkowe kanały.

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 2024 sporządzono **65** pisma sądowe na łączną kwotę ok **362 tys. zł** wartości przedmiotu sporu.

Pozwy lub inne pisma procesowe sporządzono na przykład w sprawach:

RK.732.00067.2024 sporządzono pozew o zapłatę 681 zł w związku z reklamacją obuwia.
RK.732.00132.2024 sporządzono pozew o zapłatę 5169 zł w związku reklamacją odkurzacza.
RK.732.00308.2024 sporządzono pozew o zapłatę 4812 zł w związku z reklamacją wakacji.
RK.732.00373.2024 sporządzono pozew o zapłatę 1450 zł w związku z reklamacją mebli.
RK.732.00443.2024 sporządzono pozew o zapłatę 999 zł w związku z reklamacją konsoli.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W **214** 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 2024 roku **33**.

Do momentu przedstawienia sprawozdania **42** 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 **25** spraw.

Jedną z tych spraw dotyczyła 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:

RK.1511.00023.2024 – Future Building Company Sp. z o.o.

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

W 2024 r. Rzecznik wytoczył **21** powództwa na łączną kwotę około 58 tys. zł, a wstąpił po stronie konsumentów do **18** spraw toczących się o roszczenia finansowe na prawie 55 tysięcy zł. Ponadto Rzecznik przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **65** projekty pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty lub innych pism procesowych oraz **9** pozwów ze spraw z roku 2023 nieuwjętych w poprzednim sprawozdaniu ze względu na ich sporządzenie po terminie oddania sprawozdania.

Powództwa wytoczono m.in. w sprawach:

RK.0750.00003.2024 o 2990 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupione meble

RK.0750.00006.2024 o 556 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupione obuwie

RK.0750.00015.2024 o 10 000 zł w sprawie zwrotu pieniędzy zapłaconych na pokazie

RK.0750.00027.2024 o 510 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za odwołany koncert

RK.0750.00031.2024 o 2300 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupione akcesoria samochodowe

Szczegóły w tabelce 4.1. i 4.2.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ramach edukacji konsumenckiej w 2024 r. podejmowałem następujące czynności:

- prelekcja dla uczniów Szkoły Podstawowej nr 4 w Swarzędzu.
- prelekcja dla uczniów Liceum Ogólnokształcącego w Tarnowie Podgórnym

- prelekcja dla seniorów w Centrum Aktywności Seniora w Swarzędzu

Ponownie 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 **24** uczniów z **6** szkół prowadzonych przez Powiat: Liceum Ogólnokształcące w Tarnowie Podgórnym, Liceum Ogólnokształcące w Puszczykowie, Zespół Szkół w Bolechowie oraz Zespół Szkół nr 1 w Swarzędzu, Branżowa Szkoła nr 1 w Mosinie, Zespół Szkół w Mosinie.

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 połączonego do wspólnego postępowania.

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

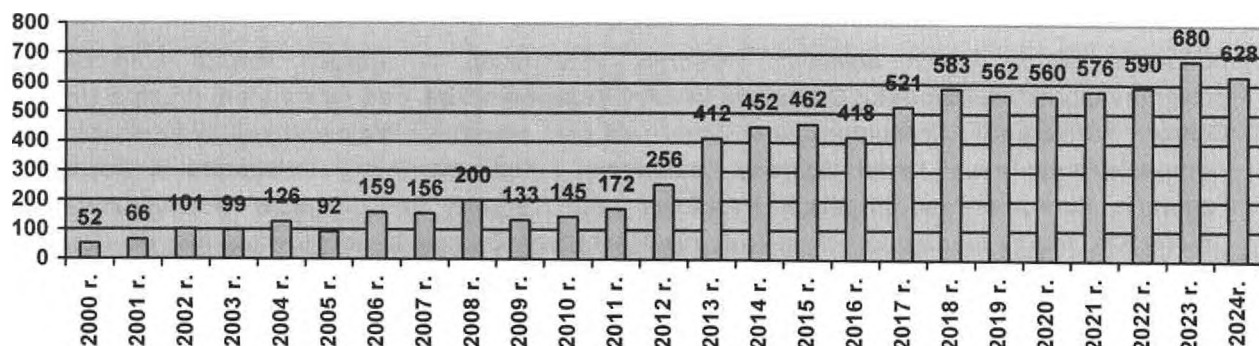
Złożono **7** zawiadomień.

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

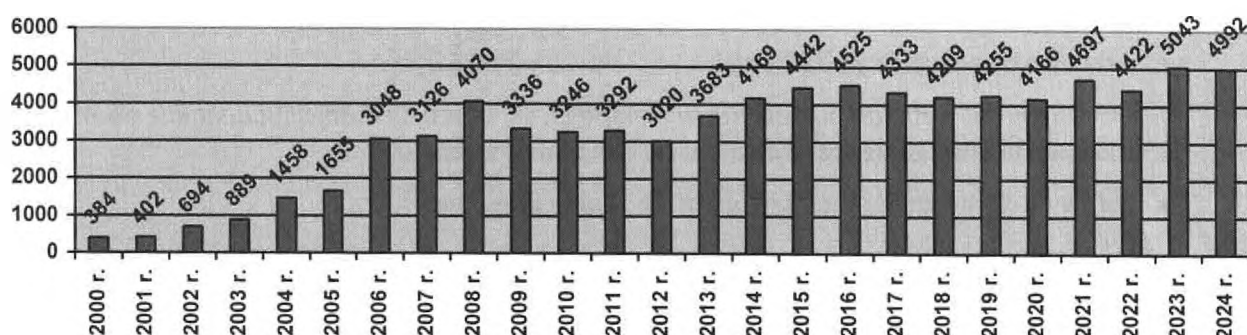
W roku 2024 roku nie przedstawiono istotnego poglądu.

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

W roku 2024 liczba spraw pisemnych, w których została podjęta interwencja przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu nieznacznie zmniejszyła się w porównaniu do roku poprzedzającego. W roku 2023 Rzecznik interweniował w 680 sprawach z jakimi zgłosili się do niego mieszkańcy Powiatu Poznańskiego, a w roku 2024 spraw pisemnych było 628. Trend wpływu spraw do Rzecznika Konsumentów pozostaje jednak wzrostowy co przedstawia poniższa tabela:



W roku 2024 nieznacznie zmniejszyła się także liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną – do 4992 względem 5044 w roku 2023.



Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

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.

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.

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. Sankcja nakładana w drodze postępowania w sprawach o wykroczenia tylko wobec przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą nie jest sankcją właściwą (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 statuujący 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.

Oceniam negatywnie pomysł zmiany charakteru odpowiedzialności z art. 114 ustawy z trybu wykroczeniowego na karę administracyjną. Przyniesie to dodatkową pracę dla samorządów powiatowych, a korzyści finansowych z tego samorządy nie odniosą, w mojej ocenie.

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 szcątkowe procedury, to są to uregulowania prawa wewnętrznego (zarządzenia prezydentów/starostów). Te akty prawne wiążące samych rzeczników nie wiążą nikogo poza nimi.

Ustawa (np. w drodze rozporządzenia) powinna wskazywać obowiązujący wzór rocznego sprawozdania z pracy rzeczników konsumentów.

Ponadto:

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

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.

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. uelastycyzniał pracę rzecznika i pozwalał na bardziej efektywne wykonywania działań przez rzeczników.

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.

IV. TABELLE

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 25 marca 2025r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Poznaniu
Michał Kozłowski
Michał Kozłowski

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony

informacje ogólne
niekonsumenckie

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

[illegible]