

SPIS TREŚCI

*Zatwierdzenie*  
**STAROSTA**  
*Jan Hołesław Perkowski*

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

Zgodnie z zapisem art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U.2019,poz.511) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadanie to realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów, działający na podstawie przepisów ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2019,poz.369). Rzecznik, zgodnie z art. 43 ust. 1 ww. ustawy, w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Staroście roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim, do zatwierdzenia. Zatwierdzone sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

<b>1. Województwo</b>	Podlaskie
<b>2. Miasto /Powiat</b>	Białystok/Białostocki
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	145.874
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	Ewelina Kubiciel-Żukowska
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	Wyższe prawnicze
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	NIE
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>  <b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	0,5 etatu
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b> <b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	Poniedziałek: 8:00-12:00 Wtorek: 7:30-11:30 Środa: 7:30-11:30 Czwartek: 7:30-11:30 Piątek: 7:30-11:30
<b>9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	NIE

<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	-
<b>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.</b>	68.226,28 zł (wynagrodzenie, szkolenia, materiały biurowe, wysyłka listów poleconych)

### REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Sprawozdanie za 2019 rok zostało sporządzone na podstawie podjętych interwencji pisemnych skierowanych do przedsiębiorców na wnioski konsumentów oraz na podstawie udzielanego bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku udzielał bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej przede wszystkim telefonicznie, w trakcie wizyt konsumentów, a także na ich pisemny wniosek, zgłaszany m.in. drogą elektroniczną.

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

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku nie występował z wnioskami o stanowienie i zmianę przepisów prawa miejscowego.

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

Zgodnie z art. 42 ust.1 pkt. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2019, poz.369), do zadań rzecznika należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Zgodnie z ust. 4 w/w art. przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik ma obowiązek udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niespełnienie tego obowiązku zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2.000 zł. Pisemną interwencję podjęto w 154 różnych przypadkach. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. W 2019 roku Rzecznik wielokrotnie interweniował w sprawach związanych z realizacją usług firm energetycznych czy też firm świadczących usługi telekomunikacyjne. Owe wystąpienia skutkowały złożeniem zawiadomienia do organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa z art. 286 § 1 kk. *(kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego*

*pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.*). Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku nadal pozostaje w stałym kontakcie z lokalnymi Komisariatami Policji, które wszczęły postępowania na podstawie ww. zawiadomienia, jak też przekazały sprawy do min. Prokuratury Rejonowej w Białymstoku. Należy zaznaczyć, że praktycznie 100% ww. interwencji rzecznika zakończyło się pomyślnie, a zawarte umowy zostały rozwiązane na gruncie mediacji prowadzonej przez rzecznika, bez konieczności ponoszenia kosztów związanych z karami umownymi, czy też wszczynania postępowań sądowych. Jedynie w jednym przypadku była konieczna interwencja Sądu Rejonowego w Białymstoku, w celu rozwiązania umowy zawartej pod wpływem błędu. Owe postępowanie zakończyło się ugodą pomiędzy stronami, a umowa została pomyślnie rozwiązana, bez ponoszenia kosztów jej rozwiązania przez konsumenta. Konieczne jest wzmocnienie kampanii informacyjnych dotyczących ww. usług, zwłaszcza w odniesieniu do osób starszych. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku w 2019 roku nadal pozostawał we współpracy z Komendą Miejską Policji w Białymstoku i Urzędem Komunikacji Elektronicznej – Delegatura w Białymstoku. W ramach programu „Bezpieczny Senior” organizowane są spotkania z Seniorami na terenie gmin Powiatu Białostockiego oraz Miasta Białystok, w celu edukowania oraz informowania Seniorów o zagrożeniach i konsekwencjach zawierania oświadczeń woli, których treść znacząco różni się od przedstawianej im oferty. Po każdym spotkaniu, Rzecznik przekazywał Seniorom ulotki uświadamiające Seniora o zagrożeniu, w celu ich ochrony. Mając na uwadze lata ubiegłe, w 2019 roku Rzecznik podejmował znacznie mniej interwencji dotyczących naruszania interesu konsumentckiego przez firmy telekomunikacyjne, zaś jeśli była konieczność interwencji, sprawa zazwyczaj kończyła się z korzyścią dla konsumenta. 64 sprawy dotyczyły reklamacji odzieży i obuwia.

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

Podobnie jak w latach ubiegłych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku współpracował z Wojewódzkim Inspektoratem Państwowej Inspekcji Handlowej w zakresie wymiany informacji i konsultacji przy załatwianiu spraw. Rzecznik współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturą w Lublinie, Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Białymstoku, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Sokółce, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Siemiatyczach, Urzędem Komunikacji Elektronicznej – Delegatura w Białymstoku oraz Komendą Miejską Policji w Białymstoku.

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

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz Konsumentów. Natomiast sporządził 14 pozwów do sądów powszechnych. Większość napisanych pozwów dotyczyła wady towarów, nienależytego wykonania umowy, ale również rozwiązania umowy.

## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ciągu całego 2019 roku, szereg materiałów edukacyjno-informacyjnych przekazywanych przez UOKiK i FK rzecznik rozpowszechniał poprzez przekazywanie ich bezpośrednio konsumentom na spotkaniach organizowanych w porozumieniu z Urzędem Komunikacji Elektronicznej – Delegaturą w Białymstoku oraz Komendą Miejską Policji w Białymstoku, w celu edukowania Seniorów. Plakaty oraz ulotki prezentowane są również na tablicy ogłoszeń rzecznika, a także udostępnianie konsumentom podczas indywidualnie udzielanych porad w biurze rzecznika.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:
  - rzecznik podejmował interwencje, na podstawie ww. ustawy w zakresie sektora energetycznego i wodnego oraz w zakresie usług telekomunikacyjnych.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:
  - brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów):
  - brak
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy):
  - brak

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

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

- podejmowanie działań zmierzających do zwiększenia roli konsumenckich sądów polubownych.

### 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

- kontynuacja nacisku na poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej, jako oddziałujące bezpośrednio na podnoszenie świadomości prawnej Konsumentów.

## III. TABELLE

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Ewelina Kubiciel-Lukowska*



**Tabela 2.**  
**występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów**

																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 znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
a	art. żywnościowe																
b		3		57	4											64	
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																17
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																27
e	samochody i środki transportu osobistego																3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																4
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																1
i	inne																
<b>USŁUGI:</b>																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																4
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, elegnacja																1
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																3
o	ubezpieczeniowe																2
p	pocztowe i kurierskie																1
r	telekomunikacyjne																12
s	transportowe																1
t	turystyka i rekreacja																6
u	sektor energetyczny i wodny																6
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																2
x	edukacyjne																
y	inne																
<b>RAZEM</b>																<b>154</b>	
informacje ogólne niekonsumenckie																	
<b>RAZEM</b>																<b>154</b>	

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

															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 znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość		poza lokalem
	<b>SPRZEDAŻ:</b>														3	
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwie															
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															
e	samochody i środki transportu osobistego															
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g	produkty związane z opieką zdrowotną															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															
i	inne															
	<b>USŁUGI:</b>														3	
j	związane z rynkiem nieruchomości															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															
n	finansowe															
o	ubezpieczeniowe															
p	pocztowe i kurierskie															
r	telekomunikacyjne															
s	transportowe															
t	turystyka i rekreacja															
u	sektor energetyczny i wodny															
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															
x	edukacyjne															
y	inne															
	niekonsumenckie															
	<b>RAZEM</b>														6	

