

**Starostwo Powiatowe
w Czarnkowie**

**Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w 2022 roku**

Marzec 2023

Spis treści

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów ...	3
1. Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.....	4
II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów.....	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów .	7
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	18
5. Wytaczanie powództw sądowych oraz przygotowywanie pozwów na rzecz konsumentów	19
6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym	19
1). Prowadził spotkania z młodzieżą szkolną, które miały charakter prelekcji, pogadanek:.....	20
2). Zorganizował i przeprowadził:	23
3). Współpracował z lokalnymi mediami w celu popularyzacji wiedzy konsumenckiej:	24
7. Spotkania, konferencje, szkolenia	25
8. Podejmowanie działań wynikających z :	31
• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.....	31
• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.....	31
• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	32
• Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art.63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	32
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów ...	32
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.	32
2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika	33
3. Podsumowanie	34
IV. tabele	37

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadanie własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1526 z późn. zm.) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania w tej dziedzinie wykonuje Powiatowy (Miejski – w miastach na prawach powiatu) Rzecznik Konsumentów. Formę realizacji w/w zadań określają przede wszystkim przepisy art. 37-47 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.). Zadaniem i uprawnieniami rzecznika jest m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi oraz wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

W Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim funkcję Rzecznika Konsumentów od kwietnia 2012 roku pełni Miłosz Niedźwiecki. Należy podkreślić, że rzecznik od 2012 r. do 2019 roku był zatrudniony jedynie na pół etatu. Dopiero od stycznia 2020 r. sytuacja się zmieniła i rzecznik został zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy (pełen etat). Zgodnie z § 42 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Czarnkowie bezpośredni nadzór nad działalnością Powiatowego Rzecznika Konsumentów sprawuje Starosta Czarnkowsko-Trzcianecki.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Czarnkowie jest ponadto:

- członkiem Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, która jest stałym organem opiniotwórczo doradczym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- założycielem forum www.rzeczniczykonsumentow.pl, które jest przeznaczone do wymiany informacji dotyczących przepisów konsumenckich, prawa konsumenckiego, szkoleń, spotkań oraz działalności Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów.

1. Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Powiat	Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki
3. Liczba mieszkańców powiatu	86990
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Miłosz Niedźwiecki
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe ekonomiczne
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.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ 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).	Nie dotyczy
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	BRAK
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.	3964 zł

II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

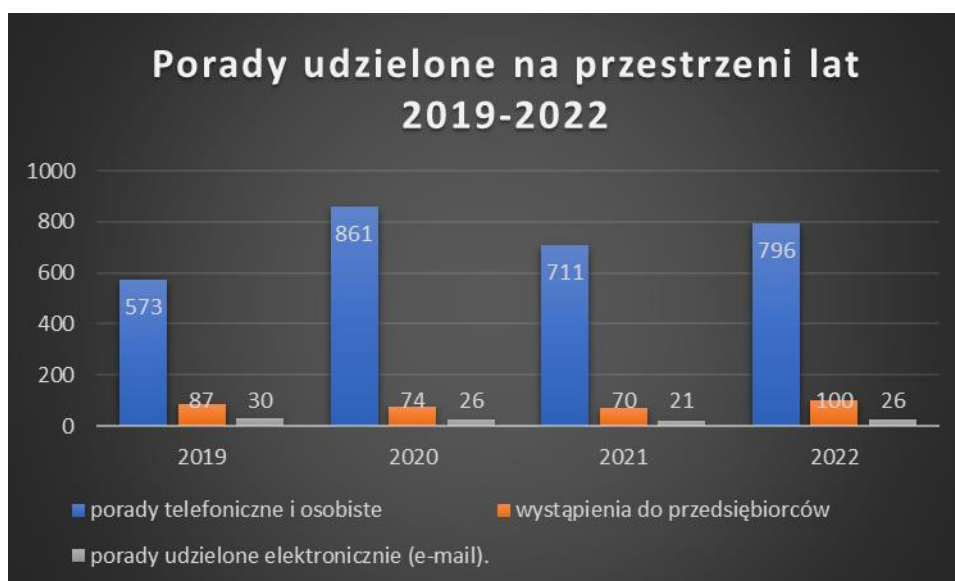
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawowym zadaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest zapewnianie fachowego i bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Pomoc ta obejmowała w szczególności:

- ustalenie stanu faktycznego i wskazanie właściwego sposobu załatwienia sprawy,
- informowanie konsumenta o przysługujących mu prawach,
- dokonywanie interpretacji prawnej i oceny przedstawionego problemu,
- wskazywanie alternatywnego sposobu załatwienia sprawy,
- przygotowanie reklamacji, pomoc przy przygotowaniu pism reklamacyjnych, odwoławczych czy procesowych,
- przekazywanie broszur informacyjnych,
- udzielanie porad i edukacja poprzez prowadzenie „poradnika dla konsumentów” na łamach lokalnej prasy

Należy przypomnieć, że Rzecznik od trzech lat zatrudniony jest na pełen etat i nie dysponował personelem pomocniczym. Porady udzielane były w miejscu pracy (bezpośrednio), telefonicznie, przy pomocy poczty elektronicznej, dodatkowo w lokalnej prasie. Rzecznik, wykonując to zadanie, analizował zasadność skarg konsumentów i przedstawiał możliwości prawne, dotyczące rozwiązania zgłoszonego problemu. W większości zgłaszanych skarg, Rzecznik podejmował telefonicznie interwencje u przedsiębiorców, przeprowadzał mediacje oraz udzielał pomocy w opracowaniu pism reklamacyjnych, pism odwoławczych, odstąpień od zawartych umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, pism do banków i firm windykacyjnych czy też pozwów. W nielicznych przypadkach Rzecznik kierował konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prokuratury). Ponadto, oprócz spraw związanych z problematyką konsumencką, Rzecznik odnotował także sprawy, nie mające charakteru konsumenckiego. Są to sprawy obywatelskie. W tego rodzaju sprawach Rzecznik ogranicza się do wskazania instytucji mogących pomóc interesantowi. W **2022** roku Rzecznik udzielił **796** porad, wyjaśnień i informacji w indywidualnych sprawach konsumentów w wyniku wizyty osobistej lub kontaktu telefonicznego. Pisemnych odpowiedzi na zapytania konsumentów udzielono **26**, natomiast wystąpień z interwencją do przedsiębiorcy odnotowano **100**.

Tabela nr 1 Porady konsumenckie udzielone na przestrzeni lat 2019-2022 w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim



Porady prawne dotyczyły uprawnień konsumenta oraz zasad postępowania w przypadkach:

- niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- nienależycie wykonywanych usług (transportu, przewozu osób, przesyłek czy usług fachowców),
- finansów i zapisów w umowach,
- z zakresu nieruchomości i umów zawieranych z deweloperami,
- zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość, odstąpienia od tych umów,
- zawarcia i rozwiązania umów kredytowych i pożyczek,
- rozwiązywania umów turystycznych,
- umów zawieranych pod wpływem błędu lub podstępny ze strony przedsiębiorcy - nieuczciwe praktyki,
- bezpodstawnej odmowy sprzedawcy lub wykonawcy usługi spełnienia roszczeń konsumenta.

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

W ramach tego zadania rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Rzecznik na bieżąco zapoznaje się z uchwałami Powiatu i Rady Miejskiej mogącymi mieć wpływ na sprawy konsumenckie. Brak jest sygnałów ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian. Zatem w roku **2022** rzecznik nie zgłaszał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W przypadkach, gdy porada prawna udzielona konsumentom przez rzecznika nie rozwiązała ich problemu, rzecznik korzystał z możliwości wystąpienia do przedsiębiorcy. Rzecznik, opierając się na przedstawionych przez konsumenta okolicznościach sprawy, przekazanych dokumentach oraz zasadności roszczeń konsumenta, przedstawiał swoje stanowisko w danej sprawie. Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Wystąpienia do przedsiębiorcy wyjaśniały podstawy prawne żądań konsumenta oraz wzywały do polubownego rozwiązania zaistniałego sporu. Pomoc rzecznika polegała również na mediacji z przedsiębiorcą, na sporządzaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, prowadzeniu z przedsiębiorcą negocjacji. Podejmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie, aż do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można wesprzeć konsumenta w jego sporze z przedsiębiorcą. Siłą działań interwencyjnych jest znaczna, wzrasta skuteczność wystąpień rzecznika. Polemiki negocjacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągnięte są pozytywne rezultaty.

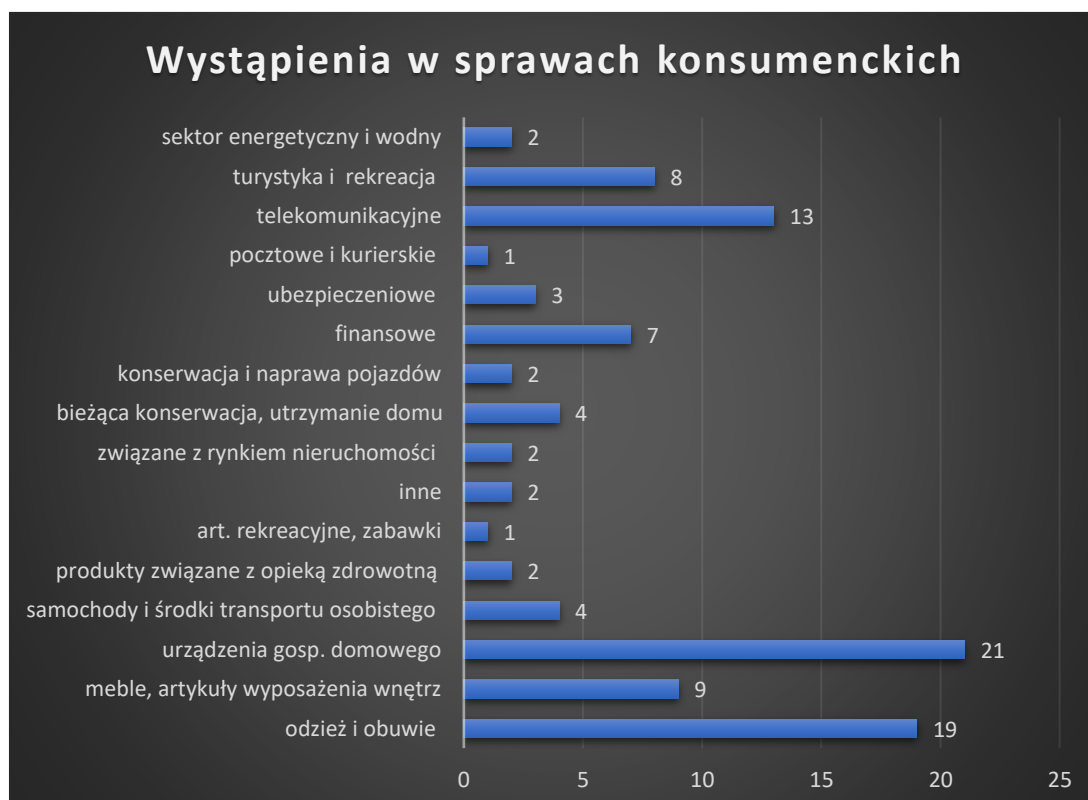
Rzecznik w **2022 roku** występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów w **100** przypadkach, z czego zdecydowana większość zgłoszonych spraw zakończyło się pozytywnym wynikiem dla konsumentów.

Niestety, czasami zdarza się też tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W sprawach, w których przedsiębiorcy nie uwzględnili zasadności zgłaszanych roszczeń i nie wyrażali zgody na polubowne ich załatwienie przygotowano dwa pozwy dla konsumentów. Pierwsza sprawa dotyczyła umowy ustnej, w której fachowiec zobowiązał się do wykonania tarasu wraz z zadaszeniem na posesji w Brzeźnie, ale umowy tej nie dotrzymał i nie chciał zwrócić zaliczki. Natomiast druga sprawa dotyczyła wady obuwia, której sprzedawca nie uznał i konieczne było złożenie pozwu.

W zgłaszanych przez konsumentów w ubiegłym roku sprawach w 58 przypadkach, występowano do sprzedawców o realizację roszczeń związanych z wadliwością zakupionych towarów m.in. odzieży i obuwia (19%), mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu (9%) oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (21%). W pozostałych 42 sprawach, dotyczących zawartych przez konsumentów umów o świadczenie usług, rzecznik występował w sprawach związanych z rynkiem nieruchomości (2%), bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu, drobnymi naprawami domu (4%) jak i w sprawach finansowych (7%), ubezpieczeniowych (3%), telekomunikacyjnych (13%), transportowych kurierskich (2%) i usług związanych z turystyką i rekreacją (8%).

Zestawienie poniżej wyraźnie wskazuje, że rzecznik najczęściej występował z interwencją do przedsiębiorców w sprawach związanych reklamacją urządzeń gospodarstwa domowego 21%. Na drugim miejscu znalazły się sprawy związane z reklamacją odzieży i obuwia 19 % a na trzeciej pozycji znalazły się reklamacje usług telekomunikacyjnych 13%.

Tabela nr 2 Wystąpienia w sprawach konsumenckich w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim w 2022 r.

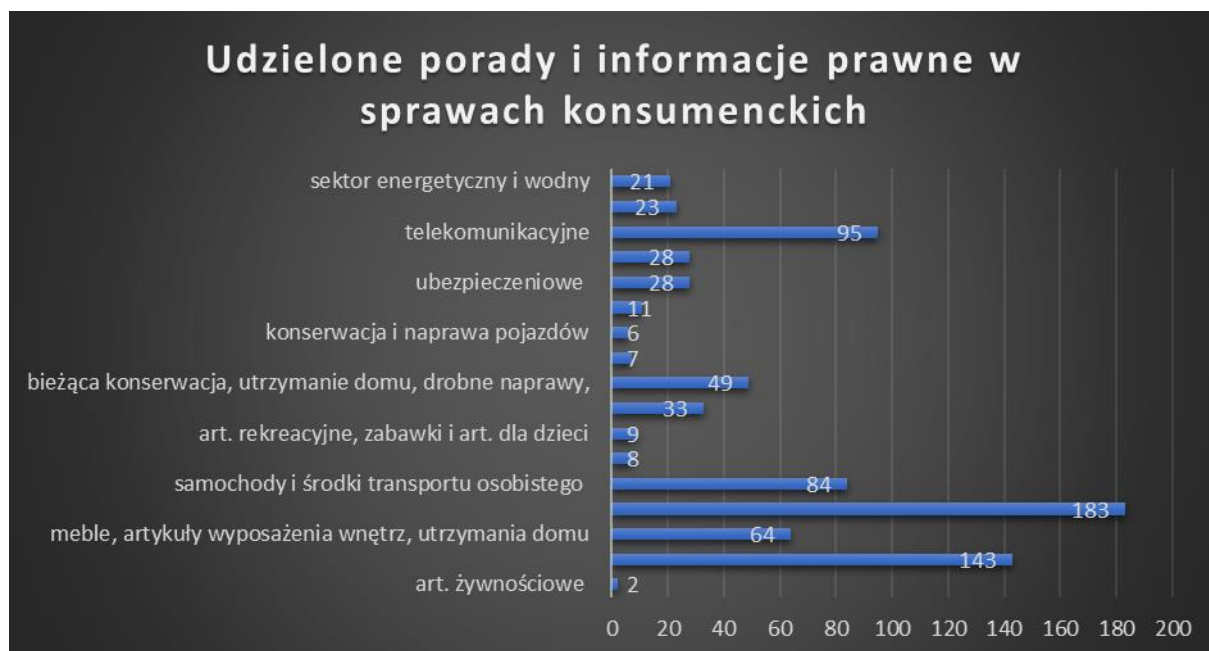


W związku z faktem, że Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby zmusić przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się w takich sytuacjach droga sądowa. Należy zwrócić uwagę, że w przypadku informowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. Podkreślić należy, że wśród wniosków o podjęcie interwencji pewien odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta. W takiej sytuacji konsument otrzymuje wyczerpujące wyjaśnienia i szczegółowe informacje odnośnie obowiązujących przepisów i jego sytuacji prawnej. Pewna część zgłaszanych problemów nie ma charakteru konsumenckiego, do rzecznika zgłaszają się np. wspólnoty mieszkaniowe, drobni przedsiębiorcy a czasami nawet kancelarie prawne.

Najczęściej w roku 2022 konsumenci pytali o poradę czy informację prawną dotyczącą reklamacji związanych z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych 23%.

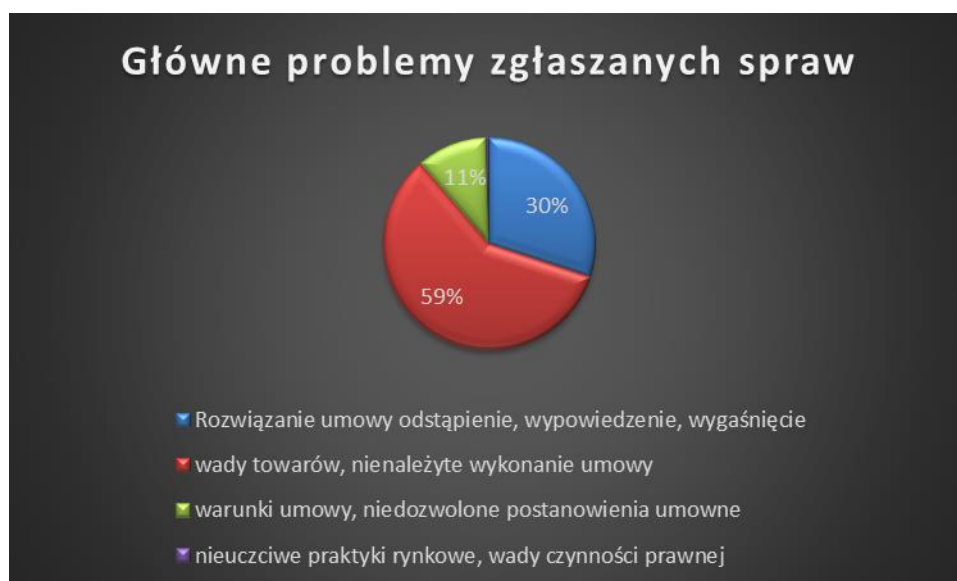
Na kolejnym miejscu znalazły się zagadnienia związane z reklamacją odzieży i obuwia 18% oraz reklamacji dotyczących usług telekomunikacyjnych 12%.

Tabela nr 3 Porady konsumenckie udzielone w 2022 r. w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim



Należy zauważyć, że większość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła problematyki związanej z wadami towarów i nienależytego wykonania umowy 59%. Natomiast pozostałe problemy dotyczyły rozwiązania umów, wypowiedzenia czy wygaśnięcia umowy 30% oraz warunków umowy i niedozwolonych postanowień umownych 11%.

Tabela nr 4 Główne problemy konsumenckie zgłaszane w 2022 r. w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim



Warto przedstawić krótkie opisy problemów, które dotyczyły konsumentów w 2022 r. Z początku roku (styczeń, luty, marzec) najczęściej poruszane były następujące zagadnienia dotyczące działań: reklamacji obuwia i ubrań, reklamacji mebli i artykułów wyposażenia domu oraz reklamacji

urządzeń AGD i RTV. W związku z wybuchem wojny za wschodnią granicą, zauważalny był wzrost zainteresowania konsumentów bronią i jej zakupem. Pojawiły się zatem pytania o zakupy przez Internet i reklamacje. Wśród klientów rzecznika był konsument z problemem: *„Właśnie zrobiłem patent strzelecki i chcę kupić broń palną. Czy jeżeli kupię ją przez Internet i nie będzie mi odpowiadała, to mogę ją zwrócić w ciągu 14 dni tak, jak inne rzeczy kupowane w ten sposób?”*

Rzecznik wyjaśnił, że teoretycznie można, ponieważ artykuł mówiący o wyłączeniach, nie obejmuje broni palnej. W praktyce jednak jest to niemożliwe, ponieważ na polskim rynku nie ma sklepów, które oferują sprzedaż broni palnej przez Internet. Większość z nich przedstawia ofertę, ale jeśli chodzi o przeprowadzanie transakcji, to zapraszają do sklepu stacjonarnego. Jest to związane z tym, że sprzedawcy są zobowiązani do zweryfikowania uprawnień potencjalnego klienta oraz z tym, że ani Poczta Polska, ani firmy kurierskie nie obsługują przesyłek, które zawierają broń palną – kurierzy musieliby mieć pozwolenia na broń. Inaczej sytuacja wygląda w przypadku broni pneumatycznej. Żeby dokonać zakupu, wystarczy być pełnoletnim, co się oświadcza w chwili transakcji. I taką broń owszem, można zakupić przez Internet, jak i zwrócić w terminie 14 dni, jeżeli nam z jakichś powodów nie odpowiada. Kolejny konsument również miał w tej kwestii pytanie: *„Kupiłem broń palną w sklepie stacjonarnym. Podczas pierwszego treningu okazało się jednak, że jest wadliwa. Chcę ją zareklamować, ale sklep jest oddalony od mojego miejsca zamieszkania o 400 km, czy mogę ją więc odesłać?”*.

Warto wyjaśnić, że zareklamować oczywiście można, wysyłka jednak jest niemożliwa z powodu, o którym wspominałem wcześniej. Firmy kurierskie nie realizują takich zleceń. Broń trzeba zatem dostarczyć do sklepu osobiście.

Kolejne problemy, które powtarzały się z początku roku, były sytuacje, w której konsumenci domagali się zwrotu pieniędzy za wadliwy towar, a sprzedawcy z reguły nie byli chętni do zwrotu gotówki a chcieli towar wymienić na nowy lub naprawiać. Czy mieli do tego prawo? W takiej sytuacji znalazła się między innymi konsumentka: *„Zakupiłam 6 sztuk lamp zewnętrznych montowanych na elewacji domu. 4 z nich bardzo szybko przestały działać. Chciałam je wszystkie odesłać, bo na pewno mają jakąś wadę seryjną, ale sprzedawca się nie zgodził. Chciał wymienić te 4 wadliwe na nowe. Czy mogę domagać się zwrotu pieniędzy?”*

Warto wyjaśnić, że w tym przypadku należy rozgraniczyć pierwszą reklamację od kolejnych. W przypadku, gdy składamy taką reklamację po raz pierwszy, sprzedawca może zaproponować naprawę lub wymianę – czyli zablokować nasze żądanie o zwrot pieniędzy. Jeżeli dojdzie do naprawy lub wymiany i wada ujawni się ponownie (ta sama lub inna) i drugi raz zareklamujemy zakupiony towar, kupujący konsument może już żądać zwrotu pieniędzy (o ile wada jest istotna), a sprzedawca musi się na to zgodzić.

Z początku roku konsumenci często korzystali też z prawa do zwrotu zakupionych przez Internet przedmiotów i robili to w ustawowym terminie, jednak okazywało się, że to sprzedawcy coraz częściej nie wywiązywali się ze swojego obowiązku - zwrotu pieniędzy. W takiej sytuacji znalazł się między innymi konsument: *„Kupiłem przez Internet bluzę z kapturem, z nadrukiem wilka. Bluza do mnie dotarła, ale na mnie nie pasowała. Zwróciłem ją w terminie. Sprzedawca odbiór potwierdził, ale pieniędzy nie oddał. Proszę o pomoc w tej sprawie.”*

W takiej sytuacji przepisy jasno mówią, że jeżeli konsument zwróci zakupiony na odległość towar w terminie 14 dni, sprzedający musi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru. Często się jednak zdarza, że sprzedawcy o tym ostatnim kroku „zapominają”. Po interwencjach rzecznika, pieniądze wracały jednak na konta konsumentów.

Natomiast kwiecień, maj, czerwiec w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Czarnkowie upłynął pod znakiem ożywiającego się rynku motoryzacyjnego. Wśród wszystkich osób szukających porady i pomocy rzecznika aż 38% zwróciło się w sprawie reklamacji samochodu lub części do niego, kolejne 31% spraw dotyczyło usług telekomunikacyjnych zawartych w salonie operatora a 15% to sprawy związane z zakupem sprzętów należących do kategorii RTV i AGD.

Z problemem dotyczącym zakupu samochodu zwrócił się konsument: *„Podpisałem z komisem umowę przedwstępną na zakup samochodu. Wpłaciłem tysiąc złotych zaliczki. Zakup miał być na raty w wysokości maksymalnie 500 zł miesięcznie, ale komis się z tej umowy nie wywiązał, ponieważ finalnie wyliczył raty w wysokości 830 zł miesięcznie, było to dla mnie za dużo, więc postanowiłem zrezygnować. Niestety komis nie chciał zwrócić zaliczki. Czy mogli tak postąpić?”*

Warto wyjaśnić, że odstąpienie od umowy przez konsumenta wynika z tego, że to sprzedawca nie wywiązał się z umowy, wpłacona kwota musi zostać konsumentowi zwrócona. Zaliczka miała być przecież na poczet przyszłych zobowiązań, których w związku z rezygnacją z zakupu, nie będzie. Kolejna sprawa również związana jest z zakupem auta używanego z komisem. Tym razem o pomoc prosi konsument w następującej sprawie: *„Kupiłem w komisie auto za 4 tys. zł. Nie sprawdziłem go przed zakupem. Gdy jechałem nim do domu, samochód zaczął bardzo szarpać. Wówczas pojechałem do mechanika, który stwierdził całą listę usterek. Sprzedawca nie chce ze mną rozmawiać. Co robić?”*

Sprzedawca właściciel komisem za ten samochód odpowiada z tytułu rękojmi. Powinien kupującego poinformować o wszystkich wadach. Komis odpowiada za zgodność ogłoszenia ze stanem faktycznym. W tej sytuacji rzecznik radził, aby napisać pismo do sprzedającego i zwrócić się w nim albo o odstąpienie od umowy albo o obniżenie ceny. Natomiast w przypadku braku porozumienia lub braku reakcji komisem na pismo, rzecznik gotowy był do podjęcia interwencji w sprawie.

Kolejny konsument miał problem z autem już w chwili zakupu: „Chciałem kupić nowe auto w salonie. Podpisałem umowę przedwstępną i wpłaciłem zaliczkę. Resztę kwoty miałem wpłacić podczas odbioru auta. Jednak podczas odbioru okazało się, że przygotowany dla mnie samochód ma wadę. Chcę zrezygnować z tego zakupu, bo oczekiwałem auta w stanie idealnym, ale co z zaliczką?”

Rzecznik wyjaśnił, że w takim przypadku należy skorzystać z rękojmi. Jeżeli przygotowane do odbioru auto było niezgodne z umową, po rezygnacji konsumenta, zaliczka powinna zostać mu zwrócona. Warto jeszcze nadmienić, że rękojmia nie dotyczy wad wynikających ze zużycia, z czym często mamy do czynienia, kupując auto używane, do wymiany jest na przykład olej czy klocki hamulcowe. Dotyczy on tylko sytuacji, kiedy mamy do czynienia z wadami istotnymi. Wyłączone są tu jednak tak zwane usterki „typowe dla danego modelu”. W przypadku spraw dotyczących zakupu używanego samochodu, warto pamiętać, że jeżeli transakcja jest zawierana pomiędzy dwiema osobami prywatnymi, rzecznik konsumentów nie pomoże w przypadku ewentualnych problemów, ponieważ osoba dokonująca zakupu zgodnie z prawem nie ma wówczas statusu konsumenta.

Zawsze powinniśmy być czujni i sprawdzać auto przed zakupem pod każdymi względami. Wiadomo, że zakup samochodu używanego najczęściej wiąże się z pewnym ryzykiem. Ale konsumenci, którzy trafili do rzecznika nie spodziewali się, że po zarejestrowaniu samochodu w wydziale komunikacji i otrzymaniu dowodu rejestracyjnego wraz z tablicami, po przeglądzie u diagnosty, dostaną po pół roku użytkowania pojazdu decyzję, że jednak tym autem nie można się poruszać, gdyż w Niemczech samochód został zezłomowany. Jak opisują konsumenci:

„W dniu 21.05.2021 r. zakupiliśmy samochód z komisji marki Ford Fiesta rocznik 2008, zapłaciliśmy umówioną kwotę i otrzymaliśmy dokumenty niezbędne, aby zarejestrować pojazd, który został sprowadzony z Niemiec. Wszystko się zgadzało, niczego nie brakowało i samochód nam się podobał. Kilka dni później pojazd został zarejestrowany. Samochodem nacieszyliśmy się jedynie 5 miesięcy, gdyż w październiku otrzymaliśmy informację z wydziału komunikacji, że wznowiono postępowanie w sprawie zarejestrowania w/w pojazdu. Byliśmy zaskoczeni tym faktem i udaliśmy się do urzędu z prośbą o wyjaśnienie sprawy. Okazało się, że w dniu 19.08.2021 r. do Starostwa w Czarnkowie wpłynęła informacja z Wydziału do Spraw Programu CEPIK Departamentu Zarządzania Systemami KPRM zawierająca wykaz pojazdów zezłomowanych na terenie Niemiec. W wykazie tym znajdował się nasz pojazd. W toku postępowania urząd zwrócił się z pismem do niemieckiego organu z prośbą o zweryfikowanie danych dotyczących zezłomowania powyższego samochodu. W odpowiedzi otrzymał odpowiedź potwierdzającą, że: „Pojazd o numerze VIN(...) z całą pewnością jest wyrejestrowany w Niemczech od dnia 5.02.2021 roku. W dniu 4.02.2021 złożono oświadczenie o likwidacji”. Krótko mówiąc Niemiecki organ stwierdził, że pojazd został zezłomowany w Niemczech, w związku z czym nie można takiego pojazdu przerejestrować czy zarejestrować w Polsce. Ostatecznie otrzymaliśmy decyzję z wydziału komunikacji, która stwierdza jednoznacznie, że: „pojazd przestaje

być pojazdem dopuszczonym do ruchu, a dowód rejestracyjny traci moc prawną". W związku z powyższym postanowiliśmy odstąpić od umowy i wezwaliśmy komis do dokonania obustronnej czynności zwrotnego przeniesienia posiadania przedmiotu sprzedaży, z równoczesnym zwrotem zapłaconej ceny transakcyjnej, wyznaczając przedsiębiorcy odpowiedni termin. Komis samochodowy niestety nie raczył odpowiedzieć na pismo ani nie zwrócił nam pieniędzy za samochód".

W przypadku kupna samochodu z wadami bardzo istotne jest najszybsze podjęcie odpowiednich kroków prawnych. Zatem słusznie konsumenci skorzystali z rękojmi i zwrócili się z roszczeniem o zwrot pieniędzy do sprzedawcy. W opisywanym wyżej przykładzie potrzebna była interwencja rzecznika konsumentów, gdyż sprzedawca nie chciał w ogóle rozmawiać. Rzecznik występując do przedsiębiorcy wyjaśnił, że konsumenci mają rację a dokumentacja i dowody w sprawie mówią jasno, że zakupiony samochód jest obciążony wadą prawną, gdyż na pojazd nałożono ograniczenie w użytkowaniu decyzją administracyjną. To, że samochód jest wolny od wad fizycznych, a jego stan techniczny pozwala na uruchomienie silnika i wyjazd na ulicę, nie oznacza, że konsumenci będą mogli z niego korzystać. Niestety, w/w wada prawna potwierdzona przez w/w organ wyklucza możliwość poruszania się pojazdem po drogach. Interwencja rzecznika ostatecznie doprowadziła do polubownego zakończenia sporu, gdyż komis samochodowy zwrócił pieniądze i zabrał auto.

Drugim najczęściej poruszonym tematem, z którym zwracali się do rzecznika konsumenci, są umowy na usługi telekomunikacyjne podpisywane w salonie. Większość spraw można sprowadzić do dwóch zagadnień: „Czy można odstąpić od umowy zawartej w salonie operatora w terminie 14 dni od jej zawarcia?

Otóż nie. Prawo to przysługuje tylko w przypadku umów zawartych na odległość. Będąc osobiście w salonie, mamy możliwość przeczytania umowy, jeżeli tego nie zrobimy, to jest nasz wybór i nie możemy domagać się odstąpienia od umowy bez konsekwencji. Natomiast często konsumenci również pytają: „czy słaba jakość sygnału, słaby zasięg lub brak Internetu w przypadku usług mobilnych może być powodem wypowiedzenia umowy operatorowi?”

Otóż nie. Operatorzy na tę okoliczność zabezpieczają się stosownym zapisem w umowie. Dotyczy to jednak tylko usług mobilnych. Jeżeli planujemy podpisanie umowy na usługę mobilną i obawiamy się, że w miejscu zamieszkania czy pracy nie będziemy mieli zasięgu, możemy spróbować zminimalizować ryzyko w następujący sposób m.in. przed zawarciem umowy, sprawdzić u operatora mapy zasięgu – pamiętać jednak należy, że są one tylko orientacyjne i przygotowane dla warunków idealnych. Można na próbę zakupić u operatora usługę na kartę prepaid i się samemu przekonać lub możemy także poszukać na rynku operatora, który daje możliwość rozwiązania umowy bez konsekwencji.

Natomiast kolejny okres (lipiec, sierpień) upłynął pod znakiem zakupów przez Internet – 51% konsumentów zgłosiło się z problemami z tej dziedziny. 29% osób szukających pomocy miało problem z usługami fachowców związanymi z remontami przeprowadzanymi w domach, a 20% to osoby, które podpisały umowy kredytowe podczas różnorodnych pokazów.

Wydaje się, że zakupy przez Internet na stałe zagościły w naszym życiu. Z czym w takim razie mamy aż tyle problemów? Konsumenty przyzwyczaili się do tego, że robiąc zakupy na odległość, mają prawo do zwrotu zakupionego towaru w terminie 14 dni i z tego prawa korzystają. Problem z tym, że sprzedawcy często te zwroty albo utrudniają, albo nie oddają pieniędzy. Konsumentka w sklepie z elektroniką zakupiła przewód: *„Okazało się, że ma on inną wtyczkę niż ta, której potrzebowałam. Postanowiłam skorzystać z prawa zwrotu, skontaktowałam się ze sprzedawcą. Nie miałam już jednak fabrycznego opakowania. Sprzedawca nie widział problemu, dał możliwość albo odesłania, albo zwrotu towaru w sklepie stacjonarnym. Postanowiłam towar oddać w sklepie stacjonarnym, do którego miałam blisko. Tam jednak obsługa odmówiła przyjęcia towaru bez opakowania. Sytuacja miała miejsce aż trzykrotnie. Raz powołano się nawet na ... względy higieniczne!”*. Po interwencji rzecznika, sprzedawca towar przyjął.

A Jak to jest w takim razie z tym opakowaniem? Musimy je mieć, czy nie? Otóż, jeżeli kupujemy przez Internet to, opakowanie nie jest potrzebne. Sprzedawca nie może nakładać na nas dodatkowych obowiązków. Pamiętać należy, że czasami otwarcie opakowania wiąże się z jego zniszczeniem, na przykład przez rozcięcie. Ale dobrze wiedzieć, że konsument odpowiada za towar do momentu odbioru przez sprzedawcę, dlatego warto zabezpieczyć towar, gdy go wysyłamy pocztą lub kurierem. Problem ze sprzedawcą w przypadku zwrotu towaru miał także konsument: *„Kupiłem kartę graficzną, ale się rozmyśliłem i postanowiłem ją zwrócić. Sprzedawca uznał moje prawo do zwrotu, ale odesłanej karty nie odebrał. Przesyłka wróciła do mnie. Co dalej?”*

Gdy zwracamy towar z powodu odstąpienia od umowy, koszty zwrotu ponosi konsument. W takiej sytuacji, jaka spotkała konsumenta, należy się wstrzymać z ponownym wysłaniem towaru, skontaktować się ze sprzedawcą i poczekać na zwrot pieniędzy zarówno za zwracany przez nas towar, jak i za nieskuteczną przesyłkę. Gdy to nastąpi, towar zwracamy już na koszt sprzedawcy. Ostatnio coraz częściej konsumenci skarżą się, że sprzedawcy owszem uznają prawo konsumenta do zwrotu, ale pieniędzy nie oddają. W takich przypadkach pomaga interwencja rzecznika.

Kolejnym poruszonym zagadnieniem przez konsumentów były problemy osób remontujących swoje domy i mieszkania. Najczęściej były to problemy z nierzetelnymi fachowcami, część z nich pogłębia fakt, że nie spisujemy umów. Konsumentka zleciła fachowcowi położenie płytek podłogowych w przedpokoju, paneli podłogowych w pokoju oraz szpachlowanie i gładzenie ścian po przeróbkach elektrycznych: *„Podczas odbioru prac, stwierdziłam, że gładź jest nierówna, miejscami gruba, miejscami bardzo cienka, a płytki podłogowe położone są krzywo. Po moich uwagach,*

fachowiec wziął młotek i rozbił położone przez siebie płytki mówiąc, bym znalazła sobie fachowca, który je teraz ułoży prosto, po czym wyszedł”. Po interwencji rzecznika, fachowiec naprawił wyrządzone przez siebie szkody.

Nawet jeżeli umowy nie spisaliśmy, ta ustna też jest obowiązująca, wiąże ona obie strony. Wówczas też można dochodzić roszczeń, ale jest to bardzo trudne. W takich sytuacjach przydają się wszelkie „ślady” naszych uzgodnień na przykład SMS-y, przelewy z zaliczkami. I należy pamiętać o jeszcze jednej zasadzie, umowę możemy i powinniśmy podpisać nawet z fachowcem, który nie posiada działalności gospodarczej, ale wówczas, w razie kłopotów, rzecznik konsumentów nie będzie mógł takiej osoby reprezentować, gdyż w takiej sytuacji nie jesteśmy konsumentami.

Z nieco innym problemem, konsument zgłosił się do rzecznika: *„Zleciłem fachowcowi zamontowanie pompy głębinowej wraz ze zbiornikiem. Usługa została wykonana i odebrana, ale zaledwie po kilku dniach woda przestała lecieć. Skontaktowałem się z wykonawcą, ten jednak powiedział, że jest na urlopie i prosi o kontakt za 4 tygodnie. Po tym czasie odciął się od odpowiedzialności, mówiąc, że on usługę wykonał prawidłowo i to nie jego wina, że urządzenie nie działa.”* Po interwencji rzecznika, fachowiec usunął usterkę.

Kolejnymi problemami z jakimi zgłaszali się konsumenci to sprawy z segmentu AGD i RTV oraz sprzętu komputerowego: *„Kupiłam piekarnik do zabudowy. Urządzenie się zepsuło. Skorzystałam z gwarancji. Wykonano naprawę, ale sytuacja się powtórzyła. W sumie trzy razy. Naprawiano wówczas istotne części urządzenia. Piekarnik jednak znów nie działał prawidłowo. Przypadek sprawił, że w bloku, w którym mieszkam przeprowadzono kontrolę instalacji elektrycznej. Wykazała ona, że w piekarniku jest przebicie na obudowę. Co oznacza tyle, że gdyby dotknęło go moje dziecko, mogłoby zostać porażone. Piekarnik zatem nie tylko nie działa, ale stanowi zagrożenie dla zdrowia i życia. Ponownie skorzystałam z gwarancji. Tym razem odmówiono mi naprawy. Gwarant napisał, że to nie jego wina. Posiadam nawet opinię elektryka, która jest negatywna dla urządzenia i wymienia listę usterek”.* Producent po interwencji rzecznika, zabrał sporny piekarnik od konsumentki, poddał go testom i przyznał, że urządzenie jest wadliwe. Ponieważ ten sam model piekarnika nie jest już produkowany, więc producent nie mógł zapewnić konsumentce wymiany, zwrócił zatem pieniądze.

Inny przykład zgłoszenia konsumenta: *„Kupiłem przez Internet ekspres do kawy i od początku nie działał on jak należy. Po zrobieniu dwóch kaw, wyświetlił komunikat o czyszczeniu i zawiesił się. Urządzenia nie dało się ponownie uruchomić. Zaniósłem go do sklepu sieci, w której go kupiłem. Pracownik potwierdził usterkę i przekazał ekspres do serwisu. Tam jednak wady nie stwierdzono. Ekspres wrócił, ale nadal nie działał. Objawy były takie same. Ponownie oddałem go do serwisu, ale znów wrócił z informacją, że wszystko w porządku”.* Ponownie po interwencji rzecznika wadę uznano, a panu Tomaszowi zwrócono pieniądze.

Kolejny przykład sprawy związanej ze sprawnością sprzętu miała konsumentka, która kupiła urządzenie do kavitacji ultradźwiękowej 40K: „Podczas zabiegu przestała działać głowica. Zdjęłam ją i w środku był kabel, który był luźny i na dodatek zauważyłam tam też opaskę zaciskową, co musiało oznaczać, że ktoś tam ingerował. Skorzystałam z gwarancji i odesłałam do producenta. Urządzenie naprawiono, ale producent nie podał informacji o tym, co konkretnie naprawiono ani kto tej naprawy dokonał. Gdy domagałam się takich informacji, gdyż uważam, że są potrzebne do przedłużenia gwarancji, usłyszałam, że gwarancję i tak już straciłam, bo sama ingerowałam w urządzenie”. Konsumentka miała rację, domagając się informacji na temat przeprowadzonych napraw. Gwarant miał obowiązek wskazać co wymieniono lub naprawiono, bo na tę część gwarancja biegnie od nowa. Po interwencji strony doszły do porozumienia.

Kolejna tematyka spraw, które były popularne wśród konsumentów zwracających się o pomoc lub poradę do rzecznika, były sprawy związane z motoryzacją: „kupilem na portalu aukcyjnym używaną część do mojego samochodu. Okazało się, że jest zepsuta. Chciałem więc ją zwrócić w terminie 14 dni, skoro był to zakup przez Internet. Sprzedawca odmówił jednak, bo uznał, że te przepisy go nie obowiązują, bo on jest osobą fizyczną”. Niestety konsument powołał się na przepis, który faktycznie osób fizycznych nie obowiązuje i sprzedawca miał rację, odmawiając przyjęcia zwrotu. Jednak nie wszystko stracone, bo sprzedawca zwrot powinien przyjąć, ale z tytułu rękojmi - ze względu na wadę fizyczną.

Ostatnią grupą konsumentów, która zgłaszała się do rzecznika, były osoby borykające się z problemami dotyczącymi zakupu mieszkania od deweloperów: „Wprowadziłem się do mieszkania zakupionego od dewelopera. Po kilku dniach mieszkania, okazało się, że okna są bardzo nieszczelne. To wyglądało tak, jakby były niedomknięte, słychać też było gwizdy, a skrzydło drzwi balkonowych było krzywe. Zgłaszałem te usterki deweloperowi, zostałem zignorowany. Po kolejnym zgłoszeniu, obiecano mi przysłanie fachowca z serwisu, ale na umówiony termin nikt nie przyszedł”. Po interwencji, deweloper zmienił swój stosunek do sprawy. Okna w mieszkaniu konsumenta zostały naprawione.

Czasami bywa tak, że pod wpływem impulsu zakupimy pierścionek, kolczyki czy bransoletkę i jesteśmy podekscytowani. Następnie okazuje się, że jednak dokonany zakup nie jest do końca takim, jakim miał być albo posiada wadę i co teraz? Z pierścionka wypadł kamień? A może w zakupionej obrączce ślubnej właśnie pojawił się ubytek i brakuje małego diamentu? Co zrobić w takiej sytuacji? W tym segmencie rzecznik konsumentów również otrzymywał zapytania od konsumentów m.in. czy można odstąpić od umowy, kupując bransoletkę zamówioną przez Internet? Czy możemy reklamować, gdy zauważymy, że kamień z pierścionka lub zawieszki wypadł? Co zrobić, gdy usługa jubilerska została nienależycie wykonana? Okazuje się, że czasami możemy trafić jako konsumenci na słabo jakościową biżuterię, która była reklamowana jako superekskluzywna a okazuje się, że

w wyniku tego wypadają cyrkonie czy kamienie. Ze zgłoszeń jakie rzecznik otrzymuje wynika, że sytuacje są różne, ale za każdym razem wywołują nie lada emocje. Rzecznik otrzymał sprawę konsumenta z Czarnkowa, który zakupił zawieszkę z żółtego złota w kształcie serca z diamentem i zlecił jubilerowi wykonanie grawera na tylnej ścianie zawieszki. Emocje dopiero wzrosły, gdy odebrał produkt, gdy okazało się, że serduszko jest zniszczone i brakuje w nim diamentu! Jak opisuje konsument: *„(...)Grawer miał być wykonany laserowo na tylnej ścianie zawieszki. Ponieważ nie otrzymałem właściwego dokumentu przyjęcia usługi wykonałem zdjęcie zawieszki przy pracownicy zakładu jubilerskiego. W dniu odbioru okazało się, że zawieszka, którą mi okazano była zniszczona. Na przedniej stronie zawieszki brakowało w miejscu osadzenia diamentu, przód zawieszki był wyraźnie porysowany, grawer wykonany był ręcznie nie laserowo. Tylna strona zawieszki była wyraźnie pocięta. Widoczne były nieudolne próby prostowania tylnej ściany. Zawieszka była wyraźnie zniszczona. Przy przedsiębiorcy wykonałem zdjęcia okazanej zawieszki. Odnośnie brakującego diamentu usługodawca stwierdził, po mojej uwadze o jego braku, że widocznie odkleił się w trakcie grawerowania. Powiedział, że to "kawałek szkiełka", niewiele wart. Dodał, że może wkleić coś w to miejsce. Po mojej uwadze, że to nie kawałek szkiełka, tylko diament z certyfikatem, stwierdził, że kolega z branży to naprawi. Zawieszka miała być prezentem dla dziecka, a po usługach grawerskich przedsiębiorcy już się na prezent nie nadawała. W związku z powyższym odmówiłem zapłaty za grawer i zażądałem zwrotu kosztów zakupu zawieszki. Jubiler się zdenerwował, rzucił zawieszką i na moje pismo reklamacyjne nie odpowiedział”*. Po interwencji rzecznika sprawa zakończyła się pozytywnie, gdyż przedsiębiorca oddał pieniądze konsumentowi.

Bywają też sprawy, gdzie sprzedawcy nie do końca rzetelnie obsługują konsumentów. W zgłoszeniach do rzecznika konsumenci opisywali, że często to Pan/Pani, która stoi za ladą w sklepie mówi, że nie może przyjąć zgłoszenia, bo nie chcieliśmy podać numeru telefonu lub adresu e-mail. Wprowadzają konsumentów w błąd, mówiąc, że nie ma możliwości zgłoszenia reklamacji z rękojmi, bo system generuje tylko z gwarancji albo że nie można przyjąć reklamacji, ponieważ akurat Pani kierownik nie ma, a tylko ona przyjmuje i rozpatruje reklamacje. Warto zacytować opis konsumenta, który miał taką sytuację: *”W kupionym ekspresie do kawy dwa miesiące temu popsuł się spieniacz do mleka. Zaniósłem ekspres do sklepu i powiedziałem, że składam reklamację. Nie otrzymałem żadnego formularza, zgłoszenia, tylko informację, że dzisiaj nie ma osoby decyzyjnej i proszą, abym przyszedł jutro. Chodziłem do sklepu kilka dni z rzędu, ale ciągle mnie zbywali. Nie ma ani sprawnego ekspresu ani pieniędzy czy tak powinno to wyglądać?”*

Każde takie zgłoszenie jest weryfikowane, sprawdzane a nawet rzecznik udaje się osobiście do sklepów na terenie powiatu Czarnkowsko-Trzcianeckiego oraz powiatu Pilskiego w celu wyjaśnienia opisywanych zdarzeń pouczając sprzedawców, kierowników i właścicieli sklepów o prawidłowym informowaniu i obsłudze klientów.

Rzecznik poniżej wymienia również sygnatury spraw, w których rozstrzygnięcie było pozytywne i zwrócono pieniądze:

RK.732.1.2022 – 129,88 zł, RK.732.2.2022 – 449,00 zł, RK.732.4.2022 – 250,00 zł

RK.732.5.2022 – 250,00 zł, RK.732.14.2022 – 369,00 zł, RK.732.15.2022 – 320,00 zł

RK.732.17.2022 – 367,00 zł, RK.732.19.2022 – 336,99 zł, RK.732.22.2022 – 1.000,00 zł

RK.732.25.2022 – 270,00 zł, RK.732.28.2022 – 8.200,00 zł, RK.732.39.2022 – 700,00 zł

RK.732.46.2022 – 1.449,00 zł, RK.732.47.2022 – 659,00 zł, RK.732.73.2022 – 9.650,00 zł

RK.732.75.2022 – 1.900,00 zł, RK.732.84.2022 – 949,00 zł, RK.732.86.2022 – 810,00 zł

RK.732.92.2022 – 1.320,00 zł, RK.732.95.2022 – 300,00 zł, RK.732.97.2022 – 2.299,00 zł,

RK.732.98.2022 – 2.799,00 zł, RK.732.99.2022 – 2.799,00 zł.

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

Rzecznik utrzymuje stałą współpracę z instytucjami. We wnoszonych przez konsumentów w roku ubiegłym sprawach w celu prawidłowego ich rozpatrzenia udzielono informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowej oraz organizacji konsumenckich i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumenckiej.

Rzecznik Konsumentów z urzędu podejmuje interwencje w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Każda docierająca do rzecznika informacja o nieprzestrzeganiu prawa chroniącego interesy konsumentów jest wnikliwie badana. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podejmowane są odpowiednie działania: wskazanie przedsiębiorcy właściwego sposobu postępowania i wezwanie do zaniechania niedozwolonych praktyk, zainteresowanie problemem właściwych instytucji np. Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów ścigania. Rzecznik m.in. prowadził konsultacje telefonicznie z Urzędem Komunikacji Elektronicznej w zakresie rozstrzygania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym lub pocztowym. Współpraca z UOKiK polegała głównie na konsultacjach w zakresie zagadnień ochrony konsumentów m.in. klauzul niedozwolonych w umowach i nieuczciwych praktyk przedsiębiorców. Ponadto rzecznik pozyskiwał materiały edukacyjne dla konsumentów, które rozprowadzał w urzędzie i podczas wizyt konsumentów w biurze. Rzecznik również wymieniał informacje o nowo pojawiających się zjawiskach na lokalnym rynku i stosowanych praktykach naruszających prawa konsumentów z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegatura w Pile. Europejskie Centrum Konsumenckie jest kolejną instytucją, z którą rzecznik współpracuje poprzez korzystanie z publikacji i informacji o prawach konsumentów w Unii Europejskiej umieszczonych na portalu <https://konsument.gov.pl>. Na koniec należy zaznaczyć, że Rzecznik jest w stałym kontakcie

i na bieżąco prowadzi konsultacje telefoniczne oraz przy wykorzystaniu poczty e-mail w sprawach zgłaszanych przez konsumentów z Powiatowymi i Miejskimi Rzecznikami Konsumentów.

W związku z faktem, iż rzecznik jest członkiem Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów stworzył możliwość dla rzeczników konsumentów z Wielkopolski do wymiany informacji, doświadczeń oraz opinii. Utworzył forum, które jest zamknięte i dostęp do niego mają wyłącznie rzecznicy konsumentów z Wielkopolski. Sam wykupił domenę i pokrywa z własnych środków utrzymanie serwera.



Portal Szukaj Użytkownicy Kalendarz Pomoc

Witaj, Miłosz Niedźwiecki. Ostatnia wizyta: 02-22-2023, 06:33 AM Wyloguj

Panel użytkownika MCP ACP Pokaż nowe posty Pokaż dzisiejsze posty Prywatne wiadomości (0 nowych, 4 wszystkich)

Forum rzeczników komentów

Forum Organizacyjne			
Dział	Wątek	Postów	Ostatni post
Szkolenia, Konferencje, spotkania materiały ze szkoleń, dokumenty, informacje	8	21	Szkolenia LEX - Chomiczew... 09-14-2022, 09:10 AM przez Miłosz Niedźwiecki
Komunikaty i ogłoszenia regulamin, zasady forum	2	5	Opinia Prezesa Urzędu Och... 03-04-2020, 06:44 AM przez Mikołaj Lechman
Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów Informacje dotyczące KRRK	9	11	Stanowisko - KRRK - zmian... 01-16-2023, 02:13 PM przez Miłosz Niedźwiecki
			Nowy nr Biuletynu Rzeczn...

5. Wytaczanie powództw sądowych oraz przygotowywanie pozwów na rzecz konsumentów

Wytoczenie powództwa przed sądem powszechnym jest najsilniejszym uprawnieniem rzecznika. Decyzję o wytoczeniu powództwa rzecznik podejmuje w przypadku niepowodzenia postępowania, mającego na celu skłonienie przedsiębiorcy do dobrowolnego spełnienia świadczenia. W **2022** roku wytaczanie powództw nie było konieczne, ponieważ podejmowane działania odnosiły pozytywny skutek na drodze polubownej. Na wniosek konsumentów, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej, rzecznik przygotował 2 pozwy o wydanie sądowego nakazu zapłaty. Pozew pierwszy dotyczył roszczeń konsumenta związanych zawartą umową ustną zgodnie z którą, pozwany zobowiązał się wykonać na rzecz konsumenta taras wraz z zadaszeniem, ale tego nie uczynił. Natomiast drugi pozew dotyczył zwrotu pieniędzy za wadliwy towar (obuwie).

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W **2022** roku działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę Rzecznika, ponieważ nie bez znaczenia jest wizerunek dobrze poinformowanego,

znającego swoje prawa i obowiązki, potrafiącego dokonać świadomej decyzji konsumenta. Rzecznik w ramach tego zadania podejmował następujące działania:

1). Prowadził spotkania z młodzieżą szkolną, które miały charakter prelekcji, pogadarek:

Zespół Szkół im. H. Sienkiewicza w Trzciance

dnia 16.03.2022 r.

Dnia 16 marca 2022 r. na zaproszenie szkoły rzecznik przeprowadził spotkanie z młodzieżą. Celem spotkania było poszerzenie wiedzy na temat praw konsumenta. Uczniowie uzyskali informacje o prawnych uwarunkowaniach sprzedaży konsumenckiej, głównych zadaniach instytucji stojących na straży przestrzegania praw konsumenta. Rzecznik wyjaśnił procedurę składania reklamacji, jak również różnicę pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową. Omówił również problemy wynikające z zawierania umów na odległość i poza lokalem.



Zespołu Szkół im. H. Sienkiewicza w Trzciance - klasa III A oraz III C

dnia 23.03.2022 r.

Podczas spotkania z młodzieżą rzecznik zapoznał uczniów z obowiązującymi przepisami w szczególności ustawą Kodeks cywilny w tematyce „rękojmi” i „gwarancji”. Omówiono znaczenie informacji konsumenckiej, składanie reklamacji, dochodzenia roszczeń oraz niebezpieczeństwa związane z zawieraniem umowy na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa. Celem tego rodzaju spotkań jest kształtowanie świadomości konsumenckiej młodzieży i pogłębienie wiedzy o prawach obowiązujących na dzisiejszym rynku.



Zespół Szkół im. Powstańców Wielkopolskich 1918-1919 w Krzyżu Wielkopolskim

dnia 21.09.2022 r.

Podczas spotkania z młodzieżą poruszone zostały tematy zakupu towarów, możliwości ich reklamacji, zwrotu i bezpiecznego korzystania z Internetu. Wyjaśnione zostały także różnice pomiędzy gwarancją a rękojmią. Uczniowie uzyskali informacje o głównych zadaniach instytucji stojącej na straży przestrzegania praw konsumenta. Dzięki takim spotkaniom uczniowie stają się świadomymi konsumentami, którzy znają swoje prawa i umieją z nich korzystać.



Zespół Szkół Im. Józefa Nojego w Czarnkowie

dnia 7.10.2022 r.

Tym razem, dzięki inicjatywie Pani Izabeli Wenz, rzecznik odwiedził uczniów z Zespołu Szkół im. Józefa Nojego w Czarnkowie. Podczas spotkania z młodzieżą poruszone zostały tematy zakupu towarów, możliwości ich reklamacji, zwrotu i bezpiecznego korzystania z Internetu. Uczniowie uzyskali informacje o głównych zadaniach instytucji stojących na straży przestrzegania praw konsumenta a także wyjaśnione zostały różnice pomiędzy gwarancją a rękojmią. Dzięki takim spotkaniom uczniowie stają się świadomymi konsumentami, którzy znają swoje prawa i umieją z nich korzystać.



Prywatny Zespół Szkół w Czarnkowie

dnia 15.11.2022 r.



15 listopada rzecznik miał zaszczyt gościć w Prywatnym Zespole Szkół w Czarnkowie. Istotnym elementem pracy rzecznika jest prowadzenie edukacji i pogłębianie wiedzy konsumenckiej. Wiele badań pokazuje, jak dużą grupę konsumencką stanowią dzieci i młodzież. Od wczesnego wieku dzieci zawierają transakcje handlowe. Kupują lizaki, potem gry, w końcu zawierają transakcje internetowe. Podczas spotkania z rzecznikiem młodzi ludzie zapoznali się z zasadami dotyczącymi składania reklamacji. Wyjaśnione zostały różnice pomiędzy rękojmią a gwarancją. Co więcej, przybliżono zasady dotyczące umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Uczniowie mogli dowiedzieć się, jakie są zadania rzecznika, czyli m.in. zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów oraz możliwość występowania rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów.

2). Zorganizował i przeprowadził:

Debata społeczna

w dniu 30.08.2022 r.

Rzecznik wziął udział w debacie społecznej dotyczącej bezpieczeństwa seniorów, zorganizowanej przez Komenda Powiatowa Policji w Czarnkowie. Podczas spotkania osoby starsze mogły dowiedzieć się, jak zachować się w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa, jak dbać o bezpieczeństwo finansowe, co zrobić, by nie dać się oszukać, poznały prawa konsumenta.



Rzecznik poza urzędem

w dniu 17.12.2022 r.

Rzecznicy konsumentów chcą, aby konsumenci byli świadomi swoich praw. Dyżur Powiatowych Rzeczników Konsumentów z Czarnkowa i Piły odbył się w Galerii VIVO. Przez kilka godzin z usług doradców w pilskiej galerii handlowej skorzystało ponad 40 osób.



3). Współpracował z lokalnymi mediami w celu popularyzacji wiedzy konsumenckiej:



Należy dodać, że tradycyjnie jak co roku Rzecznik publikuje bezpłatnie cotygodniowe artykuły w lokalnej prasie i Internecie m.in. w tygodniku Nadnoteckie Echa, na stronie Powiatu Czarnkowsko-Trzcianeckiego (<http://czarnkowsko-trzcianecki.pl/>). Łącznie rzecznik w 2022 roku opublikował 36 poradniki. Rzecznik nie prowadził edukacji konsumenckiej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej przez programy typu Skype, Microsoft Teams, gdyż placówki nie były zainteresowane tematyką konsumencką w takiej formie.

Dodać należy, że lokalni przedsiębiorcy również często konsultowali z Rzecznikiem prowadzone przez siebie postępowania reklamacyjne w zakresie dotyczącym prawidłowości załatwienia procesu reklamacyjnego. W ten sposób otrzymywali od Rzecznika na bieżąco informacje o aktualnych przepisach prawa konsumenckiego, co w znaczny sposób wzmocniło wiedzę jednoosobowych działalności gospodarczych w tematyce konsumenckiej.

7. Spotkania, konferencje, szkolenia

W 2022 r. kontynuowana była praca związana z uczestnictwem w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów (KRRK), w której Powiatowy Rzecznik Konsumentów reprezentuje rzeczników województwa Wielkopolskiego. Rada jest organem doradczym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W 2022 r. odbywały się posiedzenia Rady w trybie on-line i połączenia telefonicznego jak i na miejscu w Warszawie. W 2022 roku odbyły się także następujące e-spotkania, telekonferencje i webinaria prowadzone w trybie on-line, w których uczestniczył Powiatowy Rzecznik Konsumentów

- W dniu 28 kwietnia 2022 r. o godzinie 10:00 odbyło się webinarium CEDUR pt. „[Cyberoszuści atakują – jak nie dać się okraść w Internecie](#)” zorganizowane zostało przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, w ramach projektów Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku (CEDUR) i Centrum Edukacji dla Bezpieczeństwa Rynku Finansowego (CEBRF), we współpracy z Komendą Główną Policji.
- W dniu 17 marca 2022 r. o godzinie 13:00 udział w webinarium pt. „[Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich](#)”. Tematyka konsumencka, czyli co możemy zrobić, gdy sprzedawca odrzucił reklamację? Jak szybko, tanio i skutecznie rozwiązać spór z przedsiębiorcą? Czym zajmuje się Inspekcja Handlowa?

UOKiK **PROPUBLIKA**
POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH
WEBINARIUM
 17 marca, godz. 13:00
 gość:
Leszek Mironiuk
 Inspekcja Handlowa w Białymstoku
 2# 17 marca

BEZPŁATNA POMOC KONSUMENCKA
 ☎ 801 440 220
 ☎ 22 290 89 16
 @ PORADY@DLAKONSUMENTOW.PL

- W dniu 21 kwietnia 2022 r. o godzinie 17:30 udział w webinarium pt. „[Zakupy w sieci, jakie prawa ma konsument](#)” - Co zrobić, gdy zamówione w sieci buty okazały się za małe? Czy prawo do zwrotu i reklamacji jest takie samo, gdy kupuję online z polskiego i zagranicznego sklepu? Kto może mi pomóc, jeśli okazało się, że sklep nie istnieje? Na te i wiele innych pytań odpowiadał dr Kamil Szpyt radca prawny, specjalista w zakresie nowych technologii i e-commerce.

UOKiK **PROPUBLIKA**
ZAKUPY W SIECI JAKIE PRAWA MA KONSUMENT?
 czwartek, 21 kwietnia, godz. 17:30
 Gość webinaru
Kamil Szpyt
 3# 21 kwietnia

BEZPŁATNA POMOC KONSUMENCKA
 ☎ 801 440 220
 ☎ 22 290 89 16
 @ PORADY@DLAKONSUMENTOW.PL

- W dniu 30.03.2022 r. rzecznik brał udział w szkoleniu online pt. „*Dochodzenie należności z bitcoinów i innych kryptowalut*” . Podczas szkolenia kompleksowo omówione zostały istotne aspekty cywilnych postępowań rozpoznawczych oraz postępowań egzekucyjnych, gdzie bitcoiny lub inne kryptowaluty są albo przedmiotem roszczenia (np. w przypadku umowy sprzedaży bitcoinów), albo przedmiotem majątku dłużnika, z którego może być prowadzona egzekucja roszczeń pieniężnych. Poza postępowaniem egzekucyjnym sensu stricto omawiane są również przypadki, gdy wobec dłużnika prowadzone jest postępowanie upadłościowe lub

restrukturyzacyjne. Szkolenie ma wymiar praktyczny, przedstawione zostały doświadczenia prelegenta i wskazówki, jak postępować w tego typu sprawach jako pełnomocnik wierzyciela i jak radzić sobie z szeregiem pojawiających się trudności praktycznych. Szkolenie poprowadziła Aleksandra Krawczyk, która jest adwokatem specjalizującym się w prowadzeniu procesów sądowych i arbitrażowych oraz doradcą restrukturyzacyjnym.



 Wolters Kluwer

www.wolterskluwer.pl



- W dniu 23.03.2022 r. rzecznik brał udział w szkoleniu online pt. „Ochrona praw konsumenta w sporze sądowym”. W ramach webinaru, zostały omówione podstawowe zagadnienia dotyczące sporu prawnego z udziałem konsumenta.

Niezbędne jest wskazanie kto może być konsumentem, jak też przedstawienie kluczowych instrumentów prawnych, z których konsument może korzystać w sporze z przedsiębiorcą. Osobnego omówienia wymagają również szczególne właściwości procesu sądowego z udziałem konsumenta.



 Wolters Kluwer

www.wolterskluwer.pl



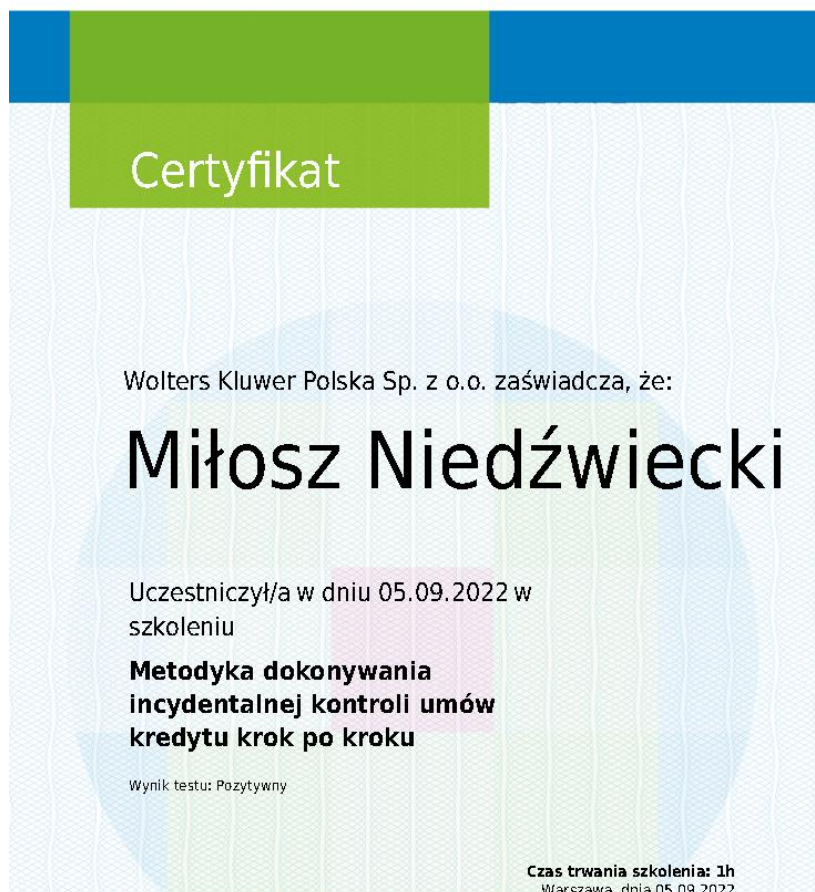
- W dniu 5.09.2022 r. rzecznik brał udział w szkoleniu online pt. „*Metodyka dokonywania incydentalnej kontroli umów kredytu krok po kroku*”. Celem szkolenia było uporządkowanie tych kwestii i przedstawienie spójnej metodyki dokonywania

incydentalnej kontroli umowy kredytu. To umiejętność niezbędna tak sędziom orzekającym w sprawach dotyczących umów kredytowych jak i pełnomocnikom obu stron. Bez niej trudno bowiem o konsekwentne stanowisko w sprawie i umiejętność zmierzanie się z argumentami czy zarzutami strony przeciwnej albo umiejętność zaskarżanie zapadłych orzeczeń.



 Wolters Kluwer

www.wolterskluwer.pl



- W dniu 6 lipca 2022 r. rzecznik brał udział w szkoleniu online pt. „Dyrektywa Omnibus. Ważne zmiany w ochronie konsumentów”. Dyrektywa Omnibus miała być implementowana do prawa polskiego do 28 maja 2022 r. Projekt stosownej ustawy

był już przygotowany, jednak prace legislacyjne się przedłużyły. Dało to więcej czasu na odpowiednie przygotowanie się do stosowania nowych przepisów. Zmiany są istotne, a kluczowe dotyczą: sposobu prezentowania obniżek cen oraz wymogów dotyczących przejrzystości przy prezentowaniu opinii konsumentów o sprzedawanych przez przedsiębiorcę produktach. W przypadku obniżek cen, trzeba będzie prezentować także najniższą cenę towaru z ostatnich 30 dni, a przy opiniach wskazywać czy, a jeśli tak to w jaki sposób, weryfikowana jest ich „wiarygodność”. Dostosowanie się do nowych przepisów jest sporym wyzwaniem.



 Wolters Kluwer

www.wolterskluwer.pl



- W dniu 13 września 2022 r. w Urzędzie Miasta Poznania odbyło się spotkanie w tematyce „Rozstrzygnięcia sporów w sprawach konsumenckich”. Omówione zostały postępowania w sprawach niedozwolonych postanowień umownych ze szczególnym

uwzględnieniem klauzul w umowach deweloperskich, postępowania w sprawach mediacji realizowanej przez Inspekcję Handlową oraz omówiona została dyrektywa OMNIBUS jak i aktualne problemy ochrony konsumentów w praktyce rzeczników.



POZnań*

ROZSTRZYGANIE SPORÓW W SPRAWACH KONSUMENCKICH

13 WRZEŚNIA 2022 ROKU, GODZ. 10.00 - 14.00
URZĄD MIASTA POZNANIA, PLAC KOLEGIACKI 17, SALA BIAŁA

- W dniu 30.08.2022 r. rzecznik brał udział w szkoleniu online pt. „[Ubezpieczenia dzieci i młodzieży szkolnej grupowo czy indywidualnie](#)”. Szkolenie miało na celu poszerzenie wiedzy przy zawieraniu umów ubezpieczeń szkolnych.



ZAŚWIADCZENIE

Pan

Miłosz Niedźwiecki

uczestniczył w dniu 30 sierpnia 2022 r.
w 1,5-godzinnym szkoleniu online:

**„Ubezpieczenia dzieci i młodzieży szkolnej:
grupowo czy indywidualnie?”**

zorganizowanym przez Biuro Rzecznika Finansowego.

Wydział Edukacji i Komunikacji
Biuro Rzecznika Finansowego
Magdalena Świdarska

8. Podejmowanie działań wynikających z :

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – w tym zakresie rzecznik nie podejmował żadnych działań procesowych
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, - Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa grupowego z uwagi na brak takich spraw oraz minimalnej ilości

konsumentów, których indywidualne roszczenia od jednego podmiotu, między którymi istnieje więź przedmiotowa i podmiotowa na tyle istotna, że ze względu na członków grupy jak i dobro wymiaru sprawiedliwości celowe byłoby ich wspólne dochodzenie.

- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – Przepisy tego art. jasno określają „Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia”. W tym zakresie są to przypadki incydentalne. W szczególności chodzi o wykroczenia przeciwko interesom konsumentów określony w przepisach art. 132-139 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń, a także w art. 114 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z nieudzielaniem Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpień opinii Rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika oraz wykroczenia określane w innych ustawach. W 2022 roku Rzecznik nie prowadził takich postępowań. Rzecznik nie wystąpił do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się do uwag Rzecznika. Ukaranie przedsiębiorcy jest postępowaniem niezależnym od dochodzenia roszczenia konsumenta i nie wpływa na skuteczność jego egzekwowania. Czasami powoduje złośliwość przedsiębiorcy na przyszłość, którzy odpowiadają na pisma Rzecznika jednak nie wyrażają woli polubownego załatwienia sprawy. Ilość spraw wpływających do rzecznika pozwala na podejmowanie przede wszystkim działań zmierzających do wyegzekwowania zasadnych roszczeń konsumentów, a w drugiej kolejności do ewentualnego ukarania przedsiębiorców za nieudzielanie Rzecznikowi odpowiedzi. W 2022 r. żadna sprawa nie wymagała wystąpienia do sądu z wnioskiem o ukaranie.
- Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art.63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – w tym zakresie rzecznik nie podejmował żadnych działań procesowych.

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Brak wniosków.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika

Działalność Rzecznika cieszy się popularnością wśród mieszkańców powiatu czarnkowsko-trzcianeckiego. Świadczy o tym stała liczba mieszkańców, którzy kontaktują się z Rzecznikiem. Zawity charakter zgłaszanych spraw, które dotyczą różnych dziedzin prawa, coraz większe zainteresowanie konsumentów instytucją Rzecznika przemawia za tworzeniem biur Rzeczników Konsumentów. Podkreślenia wymaga to, że praca Rzecznika Konsumentów jest specyficzna, gdyż cały czas wymaga samodoskonalenia i zapoznawania się z zmieniającymi przepisami prawa (np. Dyrektywa Omnibus – obowiązująca od 1 stycznia 2023 r.), co przekłada się na prowadzenie spraw, które wymagają głębszej analizy a brak jest w tym zakresie odpowiedniego wsparcia kadrowego i finansowego.

Rzecznik zwraca uwagę na aspekt podstawowego wyposażenia biurowego pomieszczeń w Czarnkowie i w Trzciance przy bezpośredniej obsłudze interesanta. W biurze rzecznika, w którym nie ma drukarki/ksera, może pojawić się problem z ochroną danych osobowych. W sytuacji, gdy rzecznik prowadzi obsługę interesanta i potrzeba jest wydrukowania niezbędnych formularzy, dokumentów, czy też wykonania kserokopii, rzecznik musi wyprosić osoby z biura na korytarz, co nie należy do komfortowych sytuacji, tym bardziej, że na korytarzu również czekają inni zainteresowani. Następnie rzecznik udaje się do pomieszczenia, w którym znajduje się urządzenie, wykonuje ksero czy też pobiera wydruki i wraca do biura.

W przypadku biur w Trzciance i w Czarnkowie, w których brakuje odpowiedniego sprzętu, aby wykonywać podstawowe czynności, gdyby rzecznik pozwolił na pozostanie konsumentowi w pomieszczeniu zwiększa się ryzyko, że dojdzie do naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych, ponieważ osoby postronne mogą zobaczyć lub nawet wyciągnąć poufne dane osobowe, które znajdują się w biurze. Brak odpowiedniego wyposażenia biur rzecznika w odpowiedni sprzęt biurowy również rodzi inne problemy, gdyż obniża to wydajność pracy i powoduje, że skuteczność jest słabsza a czas obsługi interesanta dłuższy.

Najlepszym rozwiązaniem tego problemu będzie m.in. zakup urządzeń wielofunkcyjnych (drukarka/ksero) do biur w Czarnkowie i w Trzciance, co pozwoli na wydrukowanie dokumentów czy ich kserowanie bez konieczności opuszczania biura i wypraszenia konsumentów na korytarz. W przypadku braku środków finansowych na zakup sprzętu, można skorzystać z wynajmu lub leasingu, co pozwoli na korzystanie z urządzeń bez konieczności ponoszenia opłaty za zakup. Komfort obsługi konsumenta jak również aspekt związany z ochroną danych osobowych jest sprawą, która wymaga uwagi i stosownego rozwiązania problemu.

Ponadto rzecznik zwraca uwagę na jeszcze jeden aspekt związany z ciągłą dostępnością i obsługą klienta od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 15:30. Niestety, skutkiem tego działania jest brak czasu na zadania podstawowe, jak czas na analizę dokumentacji, przygotowywanie

pism, wystąpień do przedsiębiorców czy archiwizacja dokumentacji, gdyż rzecznik musi pozostawić sprawę i skupić się następnie na przedstawionym problemie przez konsumenta, który zgłosił się z problemem do rzecznika. Zdaniem rzecznika, aby rozwiązać ten problem, można wprowadzić wyłączenie z obsługi konsumentów w określonych dniach i godzinach. Biuro byłoby nieczynne (kilka godzin) a rzecznik w tym czasie mógłby się skupić tylko i wyłącznie na podstawowych zadaniach.

Rzecznik zaznacza, że ciągła dostępność w obsłudze klienta jest korzystna dla powiatu i także dla klientów, którzy mają zapewnioną profesjonalną obsługę. Niestety, konsekwencją ciągłej dostępności obsługi jest brak czasu na zadania podstawowe, takie jak analiza, przygotowywanie pism.

Dużą pomocą dla rzeczników jest również realizacja przez UOKiK złożonych zamówień na ulotki i materiały informujące o prawach konsumentów oraz organizowanie szkoleń tematycznych umożliwiających w postaci e-spotkań, webinarów, co powoduje nabycie praktycznych umiejętności a także ułatwia efektywną współpracę organów ochrony konsumentów, wymianę doświadczeń, wypracowanie wspólnych stanowisk i praktyk działania. Konieczna jest kontynuacja i zwiększenie zakresu tych działań.

3. Podsumowanie

Wybuch pandemii w roku 2020 oraz wprowadzone restrykcje, wymusiły na konsumentach dokonywanie zakupów on-line. Po takim okresie (2020-2022) zauważyć można, że część konsumentów polubiła ten trend, ze względu na wygodę, czas oraz dostępność produktów i usług online. Wniosek ze statystyk jest oczywisty i wskazuje, że lubimy robić zakupy w sklepach internetowych. Dodatkowym aspektem, który również wpłynął na to, że częściej poszukujemy produktów i usług w sieci jest też cena. Obecna sytuacja na rynku, zarobki, oszczędności konsumentów, emerytury i wszelkie świadczenia kurczą się za sprawą wysokiej inflacji. [W całym 2022 roku ta wynosiła 14,4 %, ale w okresie kilku lat to już blisko 50%](#). Siła nabywcza spada, koszty rosną, co powoduje, że zachowania rynkowe konsumentów są bardzo ostrożne i nastawione na wyszukiwanie ofert atrakcyjnych cenowo i szukających lokowania kapitału i oszczędności w produktach czy usługach, które nie tracą na wartości (złoto, srebro, nieruchomości, kryptowaluty).

Z danych zebranych przez rzecznika w 2022 r. wynika, że mieszkańcy powiatu najwięcej problemów zgłaszali z zakupami na odległość tj. przez Internet 52% spraw, jest to wzrost o 10% w stosunku do roku poprzedniego. W 2022 r. udzielono 404 porady w zakresie dotyczącym umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, zaś w 2021 r. odnotowano takich konsultacji 396. Odnośnie konsultacji konsumentów w zakresie umów zawartych na odległość zauważyć można wzrost o 58%.

Okazuje się, że w 2022 r. udzielono aż 480 porad w zakresie dotyczącym umów zawartych na odległość, zaś w 2021 r. odnotowano takich konsultacji tylko 303.

Zauważalnym zjawiskiem wynikającym z przebytej pandemii i świadomości konsumenckiej jest również zmniejszenie ilości sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli sławne pokazy dla seniorów i sprzedaż cudownych pościeli i mat masujących, gdyż ich odnotowano najmniej, bo zaledwie 38 (4%). Wynika to z tego, że większość konsumentów unikało zaproszeń po odbiór darmowych gadżetów.

Tabela nr 5 Sposób zawarcia umów w 2022 r. w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim



Należy zaznaczyć, że Rzecznik nie dokonywał zmian w procedurach w zakresie przyjmowania wniosków w sprawach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej. Rzecznik nie uruchamiał nowych kanałów komunikacyjnych poza dotychczas stosowanymi. Konsumenti cały czas mogą zgłaszać wnioski o poradę mailowo, telefonicznie, poprzez E-PUAP lub na piśmie. Z danych zebranych do sprawozdań z działalności Rzecznika wynika, że w 2022 r. udzielono 822 porad z czego 796 było zakwalifikowanych jako porady osobiste, telefoniczne, a 26 porad było pisemnych. Natomiast w 2021 r. udzielono porad łącznie 732, z czego porad osobistych, telefonicznych było 711, a pisemnych 21. W ewidencji porad nie dokonuje się podziału na porady osobiste, telefoniczne.

Należy podkreślić, że koronawirus (okres 2020-2022) w żaden sposób nie wpłynął na sposób realizacji zadania wynikającego z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. występowanie Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia w większości kierowane były pisemnie, pocztą tradycyjną. Sporadycznie wystąpienia kierowane są pocztą elektroniczną, o ile przedsiębiorca

umożliwił taki kanał komunikacji. Najbardziej stosowany jest kontakt telefoniczny, zazwyczaj jedynie dla zebrania dodatkowych wyjaśnień.

Konsumenci standardowo mogli uzyskać poradę bez wcześniejszego umówienia, gdyż Rzecznik nie pracował zdalnie. Konsumenci również mają możliwość składania pism bezpośrednio w biurze rzecznika.

Warto wskazać, iż stale zmienia się też poziom pytań i spraw, które stają się coraz bardziej złożone i wymagają znacznie większego zaangażowania. Tym samym rzecznik sporządza coraz więcej wystąpień do przedsiębiorców, wzrost o 30% do roku ubiegłego.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że ilość interwencji podejmowanych w imieniu konsumentów znacząco wzrosła. Można w związku z tym wysunąć wniosek, iż coraz więcej konsumentów jest świadomych swoich praw i nie boi się z nich korzystać.

Należy również podkreślić, że wymiar udzielanej pomocy prawnej przez rzecznika można przełożyć na realne kwoty. Powszechnie wiadomo, że każdorazowe uzyskanie fachowej porady czy też pomocy w napisaniu pisma przez prawnika, radcę prawnego kosztuje. Analizując przedstawione wyżej dane statystyczne, można określić, że praca rzecznika spowodowała, że mieszkańcy powiatu nie musieli wydawać pieniędzy na poradę czy pismo od radcy prawnego czy adwokata.

Bazując na przybliżonych kwotach (porada adwokacka 150,00 zł, napisanie pisma 200,00 zł), można oszacować, że rzecznik udzielając 796 porad spowodował oszczędności w kieszeni mieszkańców na kwotę 119.400,00 zł a w przypadku przygotowanych pism i wystąpień na kwotę 20.000,00 zł.

Ponadto zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem 11-letniej działalności rzecznika konsumentów w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim. Również utrzymująca się ilość spraw świadczy o coraz większej wiedzy konsumentów, gdzie szukać pomocy prawnej w przypadkach, kiedy sprawa jest skomplikowana lub też przedsiębiorca uporczywie odmawia uznania słuszných roszczeń konsumenta. Należy także zauważyć, że wielu konsumentów jeszcze przed zawarciem umowy zasięga informacji i porady na temat swoich uprawnień i obowiązków. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich. Wymaga to dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia na tym stanowisku.

Podsumowując, zaznaczam, że działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem jego zadania – to wyłącznie udzielanie pomocy, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu.

IV. tabele

Tabele obrazujące realizację zdań przez rzecznika konsumentów w 2022 r. przedstawiono w załączeniu do niniejszego sprawozdania.

Tabela 6. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	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		
SPRZEDAŻ:															58	
art. żywnościowe															0	
odzież i obuwie		8		10	1										19	
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1	1		6	1										9	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		3	1	11	6										21	
samochody i środki transportu osobistego	1	1		1	1										4	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0	
produkty związane z opieką zdrowotną	1			1											2	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1										1	
inne	1	1													2	
USŁUGI:															42	
związane z rynkiem nieruchomości				1			1								2	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				4											4	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															0	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2											2	
finansowe								1		6					7	
ubezpieczeniowe							1	2							3	
pocztowe i kurierskie								1							1	
telekomunikacyjne		1			1		2		8	1					13	
transportowe															0	
turystyka i rekreacja		2		4	2										8	
sektor energetyczny i wodny				1			1								2	
związane z opieką i opieką zdrowotną															0	
edukacyjne															0	
inne															0	
RAZEM	4	17	1	41	13		5	4		8	7				100	
informacje ogólne															0	
niekonsumenckie															0	
	razem:														100	

