

**Starostwo Powiatowe  
w Czarnkowie**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

**Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w 2018 roku**

Luty 2019

## I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Miłosz Niedźwiecki wykonuje zadania na rzecz mieszkańców od 7 lat. Działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 t.j.).

### Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumenta
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.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	$\left( - \frac{1}{2} \right)$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Zadania Rzecznika Konsumentów wykonywane są w dniach:
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Poniedziałek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Wtorek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Środa 7:30 – 11:30 → 4 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. Nr 50, poz. 331 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.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	BRAK

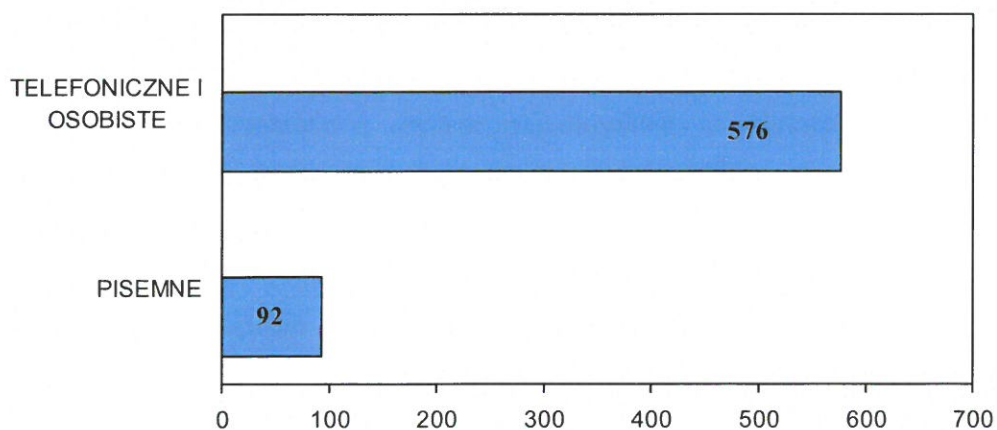
## II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

### 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. Rzecznik jest zatrudniony na ½ etatu i nie dysponuje personelem pomocniczym. Porady udzielane są w miejscu pracy, telefonicznie, w trakcie konferencji z konsumentami, 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 do przedsiębiorców, odstąpień od zawartych umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, pism do banków i firm windykacyjnych. 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 2018 roku zostały udzielone 576 porady, wyjaśnienia i informacje w indywidualnych sprawach.

Wykres 1 Porady konsumenckie w 2018 r. w powiecie czarnkowsko-trzcianeckim



Porady prawne dotyczyły uprawnień konsumenta oraz zasad postępowania w przypadkach:

- niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- nienależycie wykonywanych usług,
- zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość, odstąpienia od tych umów,
- zawarcia i rozwiązania umów kredytowych i pożyczek,
- umów zawieranych pod wpływem błędu lub podstępny ze strony przedsiębiorcy - nieuczciwe praktyki ,
- bezpodstawnej odmowy sprzedawcy lub wykonawcy usługi spełnienia roszczeń konsumenta,
- postępowania przed Polubownym Sądem Konsumentkim i Sądem Powszechnym.

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

W roku **2018** 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. 37 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.

Rzecznik w **2018 roku** występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów w **59** przypadkach, z czego zdecydowana większość zgłoszonych spraw zakończyło się pozytywnym wynikiem dla konsumentów.

Niestety, zdarza się też tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. 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. Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Rzecznik wymienia niektóre sprawy, w których rozstrzygnięcie było pozytywne i zwrócono pieniądze:

RK.731.13.2018 – 308,43 zł

RK.732.15.2018 – 280,25 zł

RK.732.16.2018 – 251,36 zł

RK.732.18.2018 – 220,00 zł

RK.732.21.2018 – 349,99 zł

RK.732.22.2018 – 1.000,00 zł

RK.732.27.2018 – 323,00 zł

RK.732.29.2018 – 1.000,00 zł

RK.732.32.2018 – 300,00 zł

RK.732.35.2018 – 149,99 zł

RK.732.38.2018 – 406,25 zł

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

W realizacji swoich zadań Rzecznik współpracuje z następującymi instytucjami:

<b>Instytucja</b>	<b>Zakres współpracy</b>
<b>Urząd Komunikacji Elektronicznej</b>	W zakresie rozstrzygania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.
<b>Urząd Regulacji Energetyki</b>	W zakresie zawartej lub zawieranej umowy z przedsiębiorcą energetycznym oraz pytań i problemów związanych z treścią zawieranych umów.
<b>Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów</b>	Współpraca polegała 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 szkołach.
<b>Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegatura w Pile</b>	Wymiana informacji o stosowanych na lokalnym rynku praktykach naruszających prawa konsumentów.
<b>Europejskie Centrum Konsumenckie</b>	Współpraca polegała na korzystaniu z publikacji informujących o prawach konsumentów w Unii Europejskiej podczas wykładów w szkołach ponadgimnazjalnych.
<b>Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów</b>	W zakresie konsultacji w bieżących sprawach zgłaszanych przez konsumentów.

#### 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 2018 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 pozwu w zakresie niezgodności towaru z umową (żądanie zwrotu pieniędzy za towar tj. urządzenie elektroniczne, oraz żądanie obniżenia ceny za samochód).



## 6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2018 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 oraz seniorami, które miały charakter prelekcji, pogadanek:

*Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. H. Sienkiewicza w Trzciance*

**Dnia 23.04.2018 r.**



Istotnym elementem pracy rzecznika jest prowadzenie edukacji i pogłębianie wiedzy konsumenckiej. Podczas spotkania młodzi ludzie mogli się zapoznać z zasadami dotyczącymi składania reklamacji. Rzecznik Konsumentów wyjaśnił również różnicę pomiędzy rękojmią a gwarancją. Co więcej, przybliżył 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.

Podczas spotkania z uczniami, posługiwałem się wieloma przykładami ze swojej praktyki zawodowej, aby unaocznić młodzieży, z jakimi problemami mieszkańcy naszego powiatu przychodzą po poradę. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał wskazówek, jak radzić sobie w sytuacji, gdy

zakupiony przez nas towar okazał się wadliwy. Uczniowie otrzymali wzory pism reklamacyjnych oraz broszury "Vademecum konsumenta".<sup>1</sup>

### *Zespół Szkół Leśnych w Goraju*

**Dnia 6.06.2018 r.**

Dnia 6 czerwca 2018 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<sup>2</sup>.



---

<sup>1</sup> [http://www.zsp.trzcianka.com.pl/using-joomla/extensions/components/content-component/article-category-list/408-spotkanie-z-powiatowym-rzecznikiem-konsumentow?fbclid=IwAR0-Q\\_Oq4jcWxEFPeFdrzmod\\_\\_3TBMd08hy33dDJWTMXwufW6eYsg6Y2uQA](http://www.zsp.trzcianka.com.pl/using-joomla/extensions/components/content-component/article-category-list/408-spotkanie-z-powiatowym-rzecznikiem-konsumentow?fbclid=IwAR0-Q_Oq4jcWxEFPeFdrzmod__3TBMd08hy33dDJWTMXwufW6eYsg6Y2uQA)

<sup>2</sup> [http://zslgoraj.pl/aktualnosci/spotkanie-z-powiatowym-rzecznikiem-praw-konsumentow.html?fbclid=IwAR2IxAOMek\\_9Gf2G0e3STHzH-N4oNSeojzYe9DDiQHcYTkew-EtpQKfXuJA](http://zslgoraj.pl/aktualnosci/spotkanie-z-powiatowym-rzecznikiem-praw-konsumentow.html?fbclid=IwAR2IxAOMek_9Gf2G0e3STHzH-N4oNSeojzYe9DDiQHcYTkew-EtpQKfXuJA)



*Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie*

**16.10.2018 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.



*Centrum Aktywizacji Osób Starszych i Niepełnosprawnych*

*oraz Dzienny Dom Pomocy w Pile.*

9.11.2018 r.



W ramach projektu „Pora na bezpiecznego seniora”, w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Pile, przeprowadzono wykład pod tytułem „Senior Świadomym konsumentem – bezpieczne zawieranie umów”. Podczas spotkania wyjaśniono seniorom, w jaki sposób można zrezygnować z zakupów, jak odstąpić od pochopnie zawartej umowy i jak zgłosić reklamację wadliwego towaru. Rzecznik tłumaczył procedury postępowania przy zwrotach towarów i przestrzegał przed podpisywaniem umów bez zrozumienia ich treści. Seniorzy dowiedzieli się, jak zawrzeć umowę, na jakie warunki zwrócić uwagę, jakich formalności musi dopełnić przedsiębiorca, a jakich konsument. Rzecznik przestrzegał przed nieprzemysłanymi zakupami drogich produktów podczas pokazów i promocji, korzystaniem z tzw. „okazji” czy zakupów po niby niższych cenach. Podczas spotkania zwrócono uczestnikom uwagę na to, że fałszowanie podpisu podlega odpowiedzialności karnej a także o podstawowych zasadach bezpieczeństwa, w tym o ograniczonym zaufaniu do akwizytorów<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> <https://www.powiat.pila.pl/aktualnosci/3318,rzecznik-konsumentow-edukuje-seniorow>



## Liceum Ogólnokształcące w Trzciance

16.11.2018 r.



Dnia 16 listopada w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w projekcji „Otwarta firma” 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.



## *Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Czarnkowie*

**6.12.2018 r.**

Jak ważna jest czujność i dbałość o swoje bezpieczeństwo przypominali mundurowi oraz Powiatowy Rzecznik Konsumentów na spotkaniu z członkami Klubu Seniora przy Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czarnkowie. Prelegenci rozmawiali między innymi o tym, jak nie dać się oszukać fałszywemu „wnuczce”, w jaki sposób korzystać z Krajowej Mapy Zagrożeń Bezpieczeństwa oraz o prawach konsumenta. Seniorzy to grupa społeczna najbardziej narażona na zagrożenia, zarówno te w ruchu drogowym jak i te wynikające z przestępczej działalności oszustów. Policjanci dostrzegając potrzebę edukowania takich osób, organizują i aktywnie uczestniczą w spotkaniach podczas, których mogą przekazać cenne wskazówki, przestrogi i porady. Tym razem odwiedzili członków Klubu Seniora przy Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czarnkowie wraz z Powiatowym Rzecznikiem Praw Konsumentów. Z kolei Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów omówił zagrożenia na jakie narażeni są seniorzy podczas zawierania transakcji zakupów czy też podpisywania umów, a także przybliżył prawa z jakich korzysta konsument. Wyjaśnił procedury postępowania przy zwrotach towarów i przestrzegał przed podpisywaniem umów, bez zrozumienia ich treści. Radził, aby uważać na nieprzemysłane zakupy podczas tzw. pokazów oraz na kupno produktów po „okazyjnych” cenach. Zaoferował także swoją pomoc w razie wątpliwości i problemów<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> [http://www.czarnkow.policja.gov.pl/wl2/prewencja-kryminalna/dzialania-prewencyjne/204730.Z-seniorami-o-bezpieczenstwie.html?fbclid=IwAR1FKkCwE9u6NHDIpwmf\\_NUuJkubr8cNqLAr\\_wB5nJxR4cvJVZXFKSerx3U](http://www.czarnkow.policja.gov.pl/wl2/prewencja-kryminalna/dzialania-prewencyjne/204730.Z-seniorami-o-bezpieczenstwie.html?fbclid=IwAR1FKkCwE9u6NHDIpwmf_NUuJkubr8cNqLAr_wB5nJxR4cvJVZXFKSerx3U)



2). Zorganizował i przeprowadził:

Dnia 20.03.2018 r.

X Powiatowy Konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej



Rzecznik pomógł w organizacji i przeprowadzeniu w Powiecie Pilskim - Starostwa Powiatowego w Pile 10 Powiatowego Konkursu Wiedzy Konsumenckiej w ramach XIV Wielkopolskiej Olimpiady.



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



Rzecznik udzielał się w lokalnej telewizji ostrzegając konsumentów o nowo pojawiających się zjawiskach nieuczciwej sprzedaży.



Rzecznik udzielił wywiadu, z jakimi sprawami najczęściej zgłaszają się konsumenci do biura rzecznika, co musi uczynić konsument, aby uzyskać poradę, pomoc a także o najciekawszych problemach, które trafiły na biurko rzecznika.

Rzecznik publikował cotygodniowe artykuły w lokalnej prasie i Internecie m.in. Nadnoteckie Echa, Informator Czarnkowsko-Trzcianecki, <http://czarnkowsko-trzcianecki.pl/>,

**Rzecznik opublikował łącznie 36 poradników konsumenta:**



8.01.2018 r. – sprawdź auto przed zakupami  
16.01.2018 r. – nieznanany numer +53...  
31.01.2018 r. – odstąpienie od umowy przy pierwszej cy przy drugiej reklamacji  
08.02.2018 r. – mylne twierdzenia sprzedawców  
16.02.2018 r. – buty, buciki i ruchomy obcasik  
24.02.2018 r. – zakup na pokazie, nie daj się nabrać!  
7.03.2018 r. – reklamacja telefonu nowego i używanego w komisie  
16.03.2018 r. – uważajmy na oferty tańszej energii elektrycznej  
24.03.2018 r. – warto sprawdzić paczkę przy kurierze  
29.03.2018 r. – jakie są koszty odstąpienia od umowy?  
04.04.2018 r. – gdzie możemy uzyskać bezpłatną pomoc  
11.04.2018 r. – zapoznałem się ze stanem technicznym pojazdu i nie wnoszę żadnych roszczeń  
27.04.2018 r. – kurtka, torebka i sukienka  
9.05.2018 r. – czas na remont  
17.05.2018 r. kupuję auto wpłacam zaliczkę  
23.05.2018 r. – sprzedawca nie chciał oddać pieniędzy  
13.06.2018 r. – już niebawem wakacje!  
23.06.2018 r. – pierwsza reklamacja  
04.07.2018 r. – polubownie można rozwiązać spór  
13.07.2018 r. – bezpieczeństwo dzieci, czy wiesz co kupujesz?  
17.07.2018 r. – idziemy na prezentację produktów – pamiętajmy mamy prawo do odstąpienia od umowy  
25.07.2018 r. – chciałem oddać towar, bo przestał mi się podobać  
8.08.2018 r. – jak telemarketerzy zapraszają na pokazy  
16.08.2018 r. – czy warto walczyć o swoje prawa?  
23.08.2018 r. – decyzje UOKiK w sprawie firmy telekomunikacyjnej NASZA S.A.  
31.08.2018 r. – remont, wymiana drzwi czy pomalowanie mieszkania jakie są nasze prawa  
03.10.2018 r. – kto musi odpowiedzieć na reklamację – sprzedawca czy gwarant?  
12.10.2018 r. – zakupy w supermarketach  
19.10.2018 r. – kolor ma też znaczenie  
31.10.2018 r. – towar niezgodny z umową  
6.11.2018 r. – sprzedawca skraca terminy  
10.11.2018 r. – czas ma znaczenie  
19.11.2018 r. – problem z firmą windyacyjną  
29.11.2018 r. – od kogo kupuje na wyprzedaży, promocji?  
8.12.2018 r. – czas na prezenty  
13.12.2018 r. – świąteczne zakupy

#### 4). Podnoszenie kwalifikacji

W ramach doskonalenia wiedzy i podnoszenia kwalifikacji, rzecznik konsumentów uczestniczył:

***Konferencja edukacyjna dla Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów  
dotycząca ochrony praw konsumenckich pod honorowym patronatem  
Starosty Powiatu Sebastiana Burdzy  
w dniach 24-25 stycznia 2018 r.***

Na konferencji omówiono bardzo istotne zagadnienia dotyczące usług rynku telekomunikacyjnego z udziałem Urzędu Komunikacji Elektronicznej jak i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Poruszone zostały kwestie rozwiązywania problemów konsumenckich w praktyce przez rzeczników oraz instytucje konsumenckie. Ważnym elementem wykładów były poruszone kwestie prawne w tym cywilne postępowanie w przypadku sporów konsumentów z przedsiębiorcami oraz rola rzecznika.





### *Szkolenie dla rzeczników konsumentów w Poznaniu*

**w dniu 28.05.2018 r.**

Rzecznik uczestniczył w szkoleniu rzeczników konsumentów w Poznaniu, wymiana doświadczeń, omówienie istotnych zagadnień z zakresu ochrony konsumentów, wykwalifikowani prelegenci. Poruszono kwestię kredytów frankowych, ubezpieczenia OC komunikacyjnego przy sprzedaży pojazdu oraz zawarcie i rozwiązanie umów ubezpieczeniowych przez Rzecznika Finansowego. Poruszono także zagadnienia dotyczące metod działania oszustów na „legędę” oraz obowiązki wobec konsumentów wynikających z wejścia w życie przepisów o ochronie danych osobowych.

### *Szkolenie dla rzeczników konsumentów w Poznaniu*

**w dniu 27.09.2018 r.**

Szkolenie dla Rzeczników Konsumentów w Poznaniu dotyczyło nieuczciwych praktyk rynkowych oraz rękojmi i gwarancji prowadzone przez wybitnych specjalistów m.in. dr. Karolina Ziemianin, Michał Herde. Szkolenie, które przygotowała Federacja Konsumentów, które było prowadzone w postaci warsztatowej, poruszono dwa tematy: odpowiedzialność za naruszenie zakazu stosowania nieuczciwych praktyki rynkowych oraz odpowiedzialność z tytułu rękojmi i gwarancji. Szkolenia były efektem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 czerwca 2018 r. nr DOIK-610-21/17/AM, w której Lidl sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Jankowicach zobowiązał się do zorganizowania ośmiu jednodniowych szkoleń dla Rzeczników Konsumentów, pracowników ich biur oraz pracowników Inspekcji Handlowej.



**Spotkanie edukacyjno-informacyjne dla rzeczników konsumentów organizowane przez  
Urząd Komunikacji Elektronicznej „RAZEM DLA KONSUMENTA”  
w dniu 23.10.2018 r.**

Rzecznik brał udział w spotkaniu edukacyjno-informacyjnym dedykowanym dla rzeczników. Poruszone zostały tematy zakłócenia jakości usług sieci komórkowych, działania Urzędu Komunikacji Elektronicznej na rzecz ochrony użytkowników usług telekomunikacyjnych jak również jakie prawa i obowiązki ma konsument. Omówiono również zagadnienia prawa telekomunikacyjnego, reklamacji i współpracy rzeczników z UKE.



**Konferencja – Obsługa Klienta dla Organizacji Konsumentkich w Warszawie  
w dniu 29.10.2018 r.**

Rzecznik brał udział w konferencji, która dotyczyła tematyki usług telekomunikacyjnych. Nowe technologie, rozwiązywanie sporów w pierwszym kontakcie, reklamacje i usługi Orange. Poruszono kwestię, wideo rozmów (videocall), Asysta w HOD w POS i na infolinii oraz przedstawiono prezentację wybranych wystąpień konsumentkich. Przedstawiono zagrożenia dla konsumentów w usługach telekomunikacyjnych (telefon, Internet) jak i omówiono zagadnienia sprzedaży innych produktów (energia, finanse) przez operatora.



***Szkolenie dla rzeczników konsumentów z zakresu problemów rynku finansowego  
i procedury cywilnej w Poznaniu  
w dniu 26.11.2018 r.***

Stowarzyszenie dla Powiatu zaprosiło rzeczników konsumentów na szkolenie organizowane w ramach zadania publicznego pt. ”Szkolenia dla rzeczników konsumentów z zakresu problemów rynku finansowego i procedury cywilnej”. Projekt ten jest finansowany ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Szkolenie zostało przeprowadzone przez radców prawnych posiadających duże doświadczenie w zakresie dochodzenia roszczeń związanych z produktami rynku finansowego oraz bogate doświadczenie dydaktyczne. Szkolenie składało się z dwóch części. Część merytoryczna przedstawiająca najczęstsze problemy konsumentów rynku finansowego, ze szczególnym uwzględnieniem takich produktów jak polisolokaty, kredyty hipoteczne w walucie obcej oraz obligacje korporacyjne. Część proceduralna, gdzie zostanie przedstawiona rola rzecznika konsumentów w procesie sądowym.



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

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

Brak wniosków.

#### **2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika**

Zawiły charakter zgłaszanych spraw, które dotyczą różnych dziedzin prawa, coraz większe zainteresowanie konsumentów instytucją Rzecznika Konsumentów przemawia za tworzeniem biur Rzeczników Konsumentów (pełen etat plus pracownicy). Podkreślenia wymaga to, że na Rzecznika Konsumentów nakłada się coraz więcej obowiązków a brak jest w tym zakresie odpowiedniego wsparcia kadrowego.

Mając powyższe na uwadze oraz wzrost zainteresowania instytucją Rzecznika, wpływ coraz to bardziej skomplikowanych prawnie spraw, należałoby rozważyć zwiększenie etatu.

### **Podsumowanie**

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że ilość interwencji podejmowanych w imieniu konsumentów jest nadal wysoka. 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.

Bazując na przybliżonych kwotach (porada adwokacka 100,00 zł, napisanie pisma 150,00 zł) można oszacować, że rzecznik udzielając 576 porad spowodował oszczędności w kieszeni mieszkańców na kwotę 57.600,00 zł a w przypadku przygotowanych pism i wystąpień na kwotę 13.800,00 zł.

Ponadto zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem kilkuletniej działalności rzecznika konsumentów. Również wzrastająca ilość spraw świadczy o coraz większej wiedzy konsumentów, gdzie szukać pomocy prawnej w przypadkach, kiedy sprawa jest skomplikowana lub też przedsiębiorca uparczywie odmawia uznania słusznych 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. Zaznaczam, że pół etatu nie starcza na obsługę takiej ilości spraw. Tak duża liczba zgłaszających się konsumentów po poradę powoduje, że 20 godzin pracy tygodniowej jest niestety nie wystarczające na jednoczesną obsługę konsumentów, przygotowanie odpowiedzi na wpływające pisma, zapoznanie się z dostarczonymi przez konsumentów obszernymi materiałami w sprawie (np. umowy kredytowe, pożyczkowe, deweloperskie, ubezpieczeniowe), pisanie cotygodniowych artykułów do gazety oraz przeprowadzaniem wykładów w szkołach. Często narzucony na mnie zakres zadań powoduje, że ich wykonanie odbywa się kosztem mojego prywatnego czasu po godzinach pracy. Bywając na konferencjach rzeczników z całej Polski pozwoliłem sobie zapytać, jak inni radzą sobie z tak dużą ilością spraw zgłaszanych przez konsumentów. Okazuje się, że pracują w pełnym wymiarze tygodniowych godzin pracy i dwa dni w tygodniu nie przyjmują interesantów, jest to czas na sporządzanie pism, zapoznanie się ze zgłaszanymi problemami i ich dokumentacją. Zaznaczam, że rzecznik udziela pomocy wyłącznie mieszkańcom Powiatu Czarnkowsko-Trzcianeckiemu w niepełnym wymiarze czasu pracy (1/2 etatu). Według danych GUS z dnia 30 czerwca 2018 r. Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki posiadał liczbę ludności 87486 tys. mieszkańców<sup>5</sup>.

Dla porównania przedstawiam dane innych powiatów, w których stanowisko kierownicze Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest pełnione w pełnym wymiarze czasu pracy, przy zdecydowanie mniejszej ilości mieszkańców. Powiat Obornicki liczba ludności wynosi: 59 tys. mieszkańców, Powiat Szamotulski 91 tys. mieszkańców, Powiat Złotowski 69 tys. mieszkańców, Powiat Wągrowiecki 70 tys. mieszkańców.

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.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów  
mgr inż. Andrzej Krawczyk

---

<sup>5</sup> <http://demografia.stat.gov.pl/bazademografia/Tables.aspx>



**Udzielone porady i informacje prawne (osobiste i telefonicznie) w zakresie ochrony praw konsumentów za 2018 r.**

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależycie wykonanie umowy				c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	d informacje ogólne	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	
Etykiety wierszy	1	2												3
a. art. żywnościowe	30	16	46	46	23	1	2	72	2					120
b. odzież i obuwie	7	11	1	19	14	1		26						45
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymywania domu	13	17	28	58	16	9	2	27		1				86
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	8	3	1	12	14	2	1	17						29
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	3	4	1	8	2	2		4		1				13
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			18	18									1	19
g. produkty związane z opieką zdrowotną	2	4	1	7	9	4	1	14						21
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1	1										1
i. inne	1		1	1	7			7						1
j. związane z rynkiem nieruchomości														8
k. bieżąca konserwacja, utrzymywanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					11			11						11
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					5	6		11						11
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					8			8						8
n. finansowe	1	2	3	6	13	1		14	1					21
o. ubezpieczeniowe		3		3	6	4		10	1	1				16
p. pocztowe i kurierskie					12	9	2	23						23
r. telekomunikacyjne	12	22	11	45	7	16	4	27	1	2	1	4		82
s. transportowe		1	1	7	3			10						11
t. turystyka i rekreacja	4	1	1	6	14	5	1	20						26
u. sektor energetyczny i wodny					11	1	2	14	4					18
x. edukacyjne					1	1		2						2
<b>Suma końcowa</b>	<b>82</b>	<b>85</b>	<b>65</b>	<b>232</b>	<b>205</b>	<b>97</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>319</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>574</b>





Udzielone porady i informacje prawne (pisemnie) w zakresie ochrony praw konsumentów za 2018 r.

	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie,		b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy				umowy, niedozwolone postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych		Suma końcowa
	b na odległość		bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalnym	bez znaczenia		b na odległość			
<b>Etykiety wierszy</b>											
b. odzież i obuwie			3	3			6		1		7
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1		4	4			8				9
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria			2	1			3				3
i. inne			1	1			2				2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1		1				1
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu							3				3
o. ubezpieczeniowe			1				1	1			2
r. telekomunikacyjne	1		1	1			2				3
t. turystyka i rekreacja			1				1				1
u. sektor energetyczny i wodny			2				2				2
<b>Suma końcowa</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>33</b>



Spis spraw – wykaz wystąpień do przedsiębiorców w 2018 r.

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Suma końcowa
	bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalną	bez znaczenia	b na odległość		
Etykiety wierzchy							
b. odzież i obuwie	2	3		5	2	15	20
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2		3	5		9	14
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1		1	1	1	2
g. produkty związane z opieką zdrowotną	1		1	2		1	3
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					2	2	2
i. inne					1	1	1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1	1	1
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1	1	1
n. finansowe					1	1	1
o. ubezpieczeniowe		1		1			1
p. pocztowe i kurierskie					1	1	1
r. telekomunikacyjne	3	2		5	3	1	4
s. transportowe					1	1	2
u. sektor energetyczny i wodny		1		1			1
<b>Suma końcowa</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>59</b>

