

**Starostwo Powiatowe
w Czarnkowie**

**Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w 2019 roku**

Marzec 2020

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Miłosz Niedźwiecki wykonuje zadania na rzecz mieszkańców od 8 lat. Działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 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	- $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Zadania Rzecznika Konsumentów wykonywane są w dniach: Poniedziałek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Wtorek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Środa 7:30 – 11:30 → 4 godziny
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. 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

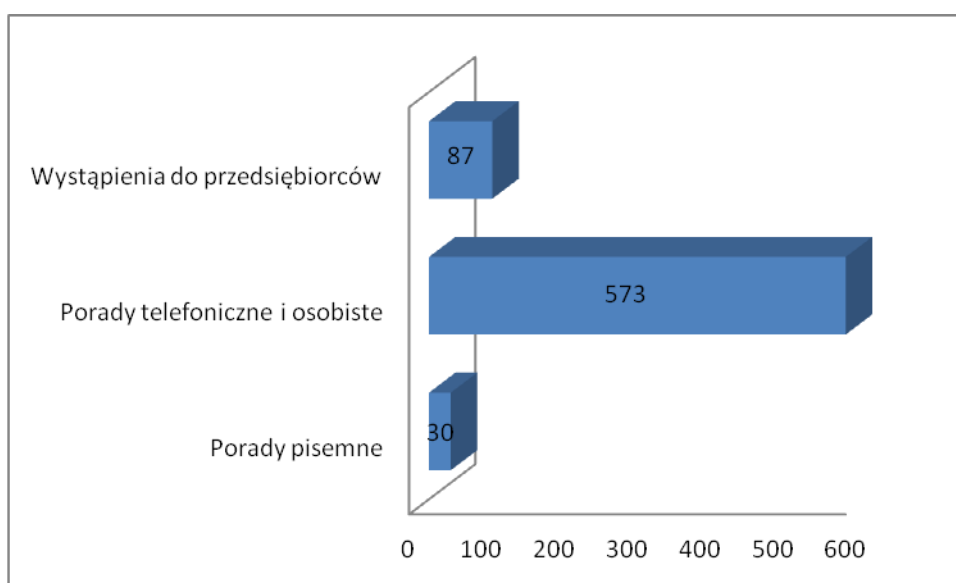
II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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 w roku 2019 był zatrudniony na ½ etatu i nie dysponował personelem pomocniczym. Porady udzielane były 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 **2019** roku zostały udzielone **573** porady, wyjaśnienia i informacje w indywidualnych sprawach.

Tabela nr 1 Porady konsumenckie oraz wystąpienia do przedsiębiorców w 2019 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,

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

W roku **2019** 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 **2019 roku** występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów w **87** 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.732.6.2019 – 1153,58 zł

RK.732.7.2019 – 155,00 zł

RK.732.8.2019 – 1246,53 zł

RK.732.12.2019 – 155,00 zł

RK.732.13.2019 – 200,00 zł

RK.732.15.2019 – 11.719,00 zł

RK.732.16.2019 – 5580,00 zł

RK.732.19.2019 – 254,00 zł

RK.732.22.2019 – 427,00 zł

RK.732.27.2019 – 4.900,00 zł

RK.732.41.2019 – 1384,91 zł

RK.732.47.2019 – 260,00 zł

RK.732.52.2019 - 4.733,93 zł

RK.732.58.2019 – 1.000,00 zł

RK.732.62.2019 – 1.000,00 zł

RK.732.65.2019 – 2.000,00 zł

RK.732.68.2019 – 160,00 zł

RK.732.70.2019 – 1188,10 zł

RK.732.73.2019 – 342,40 zł

RK.732.81.2019 – 1751,00 zł

RK.732.83.2019 – 297,22 zł

RK.732.85.2019 – 30.000,00 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:

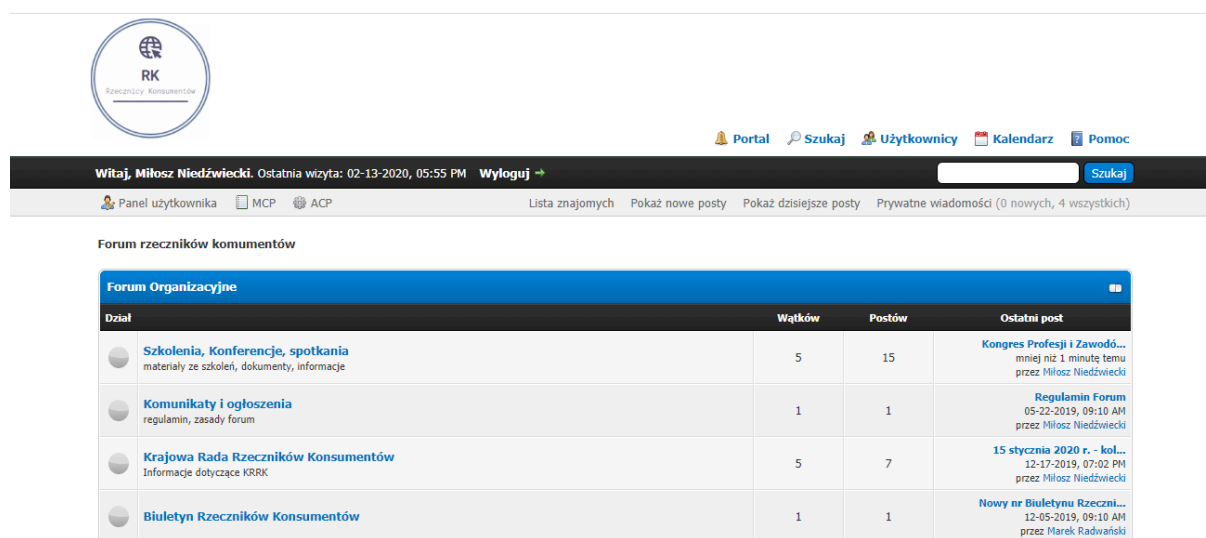
Instytucja	Zakres współpracy
Urząd Komunikacji Elektronicznej	Konsultacja w zakresie rozstrzygania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.
Urząd Regulacji Energetyki	Konsultacje w zakresie zawartej lub zawieranej umowy z przedsiębiorcą energetycznym oraz pytań i problemów związanych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

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, a niekiedy prasy.

W kwietniu 2019 r. odbyły się wybory przedstawiciela Wielkopolski do Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów. Zdecydowaną większością głosów został do tego organu wybrany rzecznik Powiatu Czarnkowsko-Trzcianeckiego Miłosz Niedźwiecki. Rada składa się z 16 osób - powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów. Rada jest ustawowym stałym organem opiniodawczo doradczym Prezesa UOKiK, do jej zadań należy m.in. wyrażanie opinii w przedmiocie projektów aktów prawnych oraz kierunków rządowej polityki konsumenckiej.

W 2019 r. odbyło się 2 posiedzenia Rady. Na spotkania zapraszani byli także rzecznicy z miast wojewódzkich nie wchodzący w skład Rady. W trakcie posiedzeń Rady analizowana jest sytuacja konsumentów w różnych segmentach rynku w poszczególnych regionach kraju oraz omawiane są metody działań niezbędnych do przeciwdziałania niekorzystnym zjawiskom rynkowym, których przejawem jest naruszanie praw i interesów konsumentów.

W związku z faktem, iż rzecznik został wybrany do Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów zaprosiłem wszystkich rzeczników konsumentów z Wielkopolski do udziału w stworzonym przez mnie forum (www.rzecznicykonsumentow.pl), w którym można się wymieniać doświadczeniem, opiniami i wydarzeniami. Forum jest zamknięte i dostęp do niego mają wyłącznie rzecznicy konsumentów z Wielkopolski.



Dział	Wątek	Postów	Ostatni post
Szkolenia, Konferencje, spotkania materiały ze szkoleń, dokumenty, informacje	5	15	Kongres Profesji i Zawodó... mniej niż 1 minutę temu przez Miłosz Niedźwiecki
Komunikaty i ogłoszenia regulamin, zasady forum	1	1	Regulamin Forum 05-22-2019, 09:10 AM przez Miłosz Niedźwiecki
Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów Informacje dotyczące KRRK	5	7	15 stycznia 2020 r. - ko... 12-17-2019, 07:02 PM przez Miłosz Niedźwiecki
Biuletyn Rzeczników Konsumentów	1	1	Nowy nr Biuletynu Rzeczn... 12-05-2019, 09:10 AM przez Marek Radwański

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 2019 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 w zakresie niezgodności towaru z umową (żądanie zwrotu pieniędzy za towar tj. urządzenie elektroniczne - zegarek, oraz żądanie zwrotu ceny za kurtkę).

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2019 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:

Młodzieżowy Dom Kultury w Trzciance

Spotkanie z UTW w Trzciance

Dnia 18.01.2019 r.



Istotnym elementem pracy rzecznika jest prowadzenie edukacji i pogłębianie wiedzy konsumenckiej. Rzecznik wraz z pomocą Urzędu Komunikacji Elektronicznej a dokładniej specjalistami m.in. dyrektor Pan Janusz Kujawski oraz Pani Anna Karbowski-Kociemba mieli okazję przedstawić prawa konsumentów w zakresie usług telekomunikacyjnych.

Podczas spotkania z Uniwersytetem Trzeciego Wieku w Trzciance, seniorzy mogli się zapoznać z zasadami dotyczącymi składania reklamacji. Co więcej, przybliżono zasady dotyczące umów telekomunikacyjnych zawartych na odległość. Omówiono problemy konsumentów z usługami o podwyższonej opłacie w formie wiadomości SMS, tzw. SMS Premium. Abonenci bardzo często aktywują takie usługi w zbyt pochopny sposób, nie zapoznając się z treścią regulaminu usługi lub ze wszystkimi informacjami zawartymi na stronie internetowej, gdzie taka usługa jest oferowana. W efekcie comiesięczne rachunki za telefon mogą być zawyżone o kilkaset, a czasem o kilka tysięcy złotych. Na spotkaniu, które odbyło się 18 stycznia br. w MDK, członkowie UTW oprócz prelekcji, którą wygłosili przedstawiciele UKE z Poznania, seniorzy także mieli możliwość obejrzenia filmu,

który był swoistą przestrożą, filmem instruktażowym związanym z usługami telekomunikacyjnymi i nieuczciwymi przedstawicielami handlowymi. Prelegenci z UKE oraz Powiatowy Rzecznik Konsumenta-reżyser spotkania, odpowiadali na pytania konsumentów¹.

Publiczna Szkoła Podstawowa im. ppłk. Zdzisława Orłowskiego w Lubaszu

dnia 4.03.2019 r.

Dnia 4 marca 2019 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.



¹ http://archiwum.wex.pl//2018_2019/2018podpisuje.html

Zespół Szkół Technicznych w Trzciance im. Noblistów Polskich

dnia 7.03.2019 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 Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie

dnia 9.10.2019 r.

Tym razem, dzięki inicjatywie Pani Pauliny Giś, 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.



Spotkanie w Poznaniu dot. aktualnych problemów ochrony konsumenta

dnia 23.11.2019 r.

Rzecznik miał przyjemność uczestniczyć w spotkaniu w Poznaniu z byłym premierem Leszkiem Millerem, Posłem do Parlamentu Europejskiego ze środowiskami ochrony konsumentów w tematyce aktualnych problemów ochrony konsumenta. Na spotkaniu wskazywano, że ochrona praw konsumenta to niezwykle ważny obszar na jednolitym rynku, a swobodny przepływ ludzi, towarów i usług znajduje się w centrum zainteresowania prac Komisji (IMCO) i Parlamentu Europejskiego. W sprawozdaniu ze spotkania wskazano, że: „*Wraz z pogłębieniem Integracji Europejskiej i rozszerzeniem granic nastąpiło zaostrzenie problemów konsumenckich. W związku z powyższym, należy przeciwdziałać nieuczciwym praktykom, by nie narastały zjawiska, które budzą w nas, konsumentach, sprzeciw. Działania muszą dotyczyć obszarów:*

- *ochrony zdrowia konsumentów;*
- *ochrony interesów prawnych i ekonomicznych, nad którymi pracuje Komisja Rynku Wewnętrznych i Ochrony Konsumentów;*

IMCO pracuje obecnie nad ujednoczeniem produktów tzw. „podwójnej jakości”. Należą do nich m.in. proszki do prania czy produkty spożywcze. Ostateczna wersja dyrektywy stanowi, że produkty sprzedawane pod tą samą marką i w takim samym opakowaniu powinny mieć jednakowy skład. Badania pokazują jednak, że aż co trzeci produkt jest produktem podwójnej jakości, a konsumenci są oszukiwani na całym obszarze Unii Europejskiej. Koniecznym jest, by poprzez regulacje prawne zmusić producentów do poprawy jakości oferowanych usług.

Kolejna ważna kwestia, na którą zwrócono uwagę już w 2009r. dotyczy sprzętu elektronicznego, zwłaszcza ładowarek do telefonów. Sprawa ta spotkała się z licznymi protestami producentów. W wyniku troski o wygodę obywateli, a także środowisko naturalne, Komisji IMCO zależy, by zmusić producentów elektroniki do stosowania jednolitego standardu ładowarek. Potrzebna jest skuteczna współpraca, która ułatwi życie konsumentom, czyli wszystkim obywatelom Unii Europejskiej.²”



² Sprawozdanie ze spotkania Aktualne Problemy Ochrony Konsumenta.

Liceum Ogólnokształcące im. Stanisława Staszica w Trzciance
dnia 25.11.2019 r.

Pani Dyrektor Renata Grzyśnik zaprosiła rzecznika na spotkanie z pierwszymi klasami Liceum Ogólnokształcącego im. Stanisława Staszica w Trzciance w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w projekcie „Otwarta firma”. Rzecznik przybliżył młodzieży zagadnienia związane ze swoją pracą m.in. prawa konsumentów, dochodzenie roszczeń, pojęcie gwarancji i rękojmi. Dzięki temu spotkaniu uczniowie będą w przyszłości uważniej czytać umowy, które podpisują, skuteczniej egzekwować swoje prawa, a przede wszystkim będą wiedzieć do kogo zwrócić się o pomoc w razie, gdy konsumentki interes i prawo zostaną naruszone.



GLOBAL ENTREPRENEURSHIP WEEK

Fundacja Aktywizacji Przedsiębiorców
DZIAŁANIE W RAMACH PROGRAMU

Pan Miłosz Niedzwiecki
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

UCZESTNIK PROGRAMU

OTWARTA FIRMA

W RAMACH ŚWIATOWEGO TYGODNIA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI 2019

Dziękujemy za zaangażowanie w przedsiębiorczą edukację młodych ludzi

HONOROWY PATRONAT

MINISTERSTWO PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I TECHNOLOGII

Zbigniew Modrzewski
ZBIGNIEW MODRZEWSKI
PREZES ZARZĄDU
FUNDACJA MŁODZIEŻOWEJ PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Liceum Ogólnokształcące
im. Stanisława Staszica
11 Zimny Wądek 23
54-983 TRZCIANICA, 11 JULIUSZA 10 20 87
84 760 10 45 110 047 74 71 02 01 02

Debata Społeczna w Centrum Aktywności Senioralnej w Czarnkowie

13.12.2019 r.

Debata społeczna w Centrum Aktywności Senioralnej w Czarnkowie z inicjatywy Komendy Powiatowej Policji w Czarnkowie w Centrum Aktywności Senioralnej przy MOPS Czarnków zorganizowano debatę dotyczącą problemów społecznych. W spotkaniu udział wzięli Seniorzy Klubu Seniora przy MOPS Czarnków, przedstawiciele Rady Senioralnej przy Burmistrzu Miasta Czarnków, Komendant Straży Miejskiej w Czarnkowie, Prezesi Rodzinnych Ogrodów Działkowych w Czarnkowie, Kierownik MOPS. Spotkanie rozpoczęło się od wystąpienia Rzecznika Konsumentów Pana Miłosza Niedźwieckiego, który poinformował o zawiłościach które spotykamy jako konsumenci. Odpowiadał na pytania uczestników. Kolejna część debaty dotyczyła Mapy zagrożeń bezpieczeństwa, przedstawiono możliwość korzystania już w przyszłym roku ze znakowania rowerów- to nowy projekt i inny rodzaj znakowania. Seniorzy aktywnie wskazywali występujące zagrożenia m.in. nie prawidłowo korzystanie z dróg przez rowerzystów, kontakt z dzielnicowymi³.



³ https://www.facebook.com/pg/Miejski-O-C5%9Brodek-Pomocy-Spo%C5%82ecznej-w-Czarnkowie-342800329163659/photos/?tab=album&album_id=2352901774820161&_tn=-UCH-R

2). Zorganizował i przeprowadził:

Dnia 11.03.2019 r.

XV WIELKOPOLSKA OLIMPIADA WIEDZY KONSUMENCKIEJ

im. Elżbiety Polczyńskiej

Powiatowy Konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej



Dwudziestu jeden uczestników przystąpiło do etapu powiatowego XV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej. W Starostwie Powiatowym w Czarnkowie, przedstawiciele kilku szkół ponadgimnazjalnych, pisali test z wiedzy o prawach konsumenta. Młodzież odpowiadała na 40 szczegółowych pytań. Konkurs organizowany przez rzecznika jest w naszym powiecie po raz czwarty. Olimpiada, ma na celu propagowanie wiedzy konsumentkiej wśród młodych ludzi. W finale konkursu powiatowego, na podstawie wyników testów pisemnych, zostali wyłonieni trzej laureaci – uczniowie, którzy uzyskali największą liczbę punktów. Pierwsze miejsce zajęła Emila Kobuszewska z Zespołu Szkół Technicznych im. Noblistów Polskich w Trzciance. Drugie miejsce zajęła Weronika Żak

z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie. Trzecie miejsce zajęła Natalia Surma z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie.



Dnia 14.03.2019 r.

XI Powiatowy Konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej

Rzecznik uczestniczył w komisji i pomógł w przeprowadzeniu w Powiecie Pilskim - Starostwa Powiatowego w Pile 11 Powiatowego Konkursu Wiedzy Konsumenckiej w ramach XV Wielkopolskiej Olimpiady.



⁴ <https://www.powiat.pila.pl/aktualnosci/3427,sprawdzian-z-wiedzy-konsumenckiej>

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



Rzecznik udzielał się w lokalnej telewizji ostrzegając konsumentów o nowo pojawiających się zjawiskach nieuczciwej sprzedaży⁵.



⁵ <https://www.tvasta.pl/programy/kurier-czarnkowsko-trzcianecki/2526,kurier-czarnkowsko-trzcianecki-16122019>

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

Rzecznik opublikował łącznie 32 poradniki konsumenta:

- 2.01.2019 r. – pytania konsumentów po świętach
- 10.01.2019 r. – sprzedawca nie odpowiada na reklamację
- 17.01.2019 r. – nowy rejestr klauzul niedozwolonych
- 31.01.2019 r. – sms drogą do wygranej w konkursie
- 8.02.2019 r. – reklamacja żywności
- 15.02.2019 r. – zaproszenie na pokaz, gdzie otrzymam prezent
- 22.02.2019 r. – wyższy rachunek za energię elektryczną
- 5.03.2019 r. – czy mam obowiązek sprawdzić towar w sklepie
- 13.03.2019 r. – otrzymałem mandat za brak biletu
- 23.03.2019 r. – jak telemarketerzy zapraszają na pokazy
- 2.04.2019 r. – odstąpienie od umowy a zwrot pieniędzy
- 17.04.2019 r. – dzień dobry, macie od rana Internet?
- 27.04.2019 r. – można oddać towar
- 9.05.2019 r. – otrzymaliśmy zaproszenie na bezpłatne badanie kręgosłupa
- 18.05.2019 r. – uwaga na wiadomości SMS o konieczności dopłaty
- 29.05.2019 r. – reklamacja obuwia
- 6.06.2019 r. – kupiłem wadliwy towar co dalej?
- 15.06.2019 r. – usługi telekomunikacyjne, ciekawe pytania konsumentów
- 12.07.2019 r. – zakup online a odstąpienie od umowy
- 19.07.2019 r. – idę na bezpłatne badania
- 27.07.2019 r. – dodatkowe ubezpieczenie
- 9.08.2019 r. – kupiłem kurtkę przez Internet, czy mogę odstąpić od umowy
- 19.08.2019 r. – pismo od firmy windykacyjnej
- 2.09.2019 r. – zakup przez serwis społecznościowy
- 14.09.2019 r. – mata nefrytowa? Zaproszenie na pokaz
- 2.10.2019 r. – jakie mam prawa reklamując towar?
- 11.10.2019 r. – pytania konsumentów - reklamacja
- 17.10.2019 r. – ile trwa odpowiedzialność sprzedawcy
- 25.10.2019 r. – inna cena na półce a inna przy kasie
- 8.11.2019 r. – promocje i wyprzedaże
- 15.11.2019 r. – kupujemy przez Internet – co warto wiedzieć
- 17.12.2019 r. – świąteczne zakupy

4). Podnoszenie kwalifikacji

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

*Warsztaty dot. mediacji w ramach Projektu "Sieć Aktywnej Integracji",
dnia 24.04.2019 r.*

Realizatorem spotkania był Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu wraz z Fundacją Nowe Horyzonty w Pile. Zajęcia dot. mediacji nie tylko rodzinnych ale również cywilnych prowadził Mediator, Trener Janusz Kaźmierczak z Fundacji Pracownia Dialogu w Toruniu. Uczestnikami byli mediatorzy oraz zwolennicy mediacji z terenu Wielkopolski.



***Szkolenie dla Miejskich/Powiatowych Rzeczników w Lubinie
w dniach 18-19.09.2019 r.***

Stowarzyszenie dla Powiatu oraz Stowarzyszenie Aquila wraz z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej zaprosili rzecznika na szkolenie współorganizowane w ramach zadania pn. Upowszechnianie i ochrona praw konsumentów w latach 2019-2020 realizowanego dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Tematyka szkolenia dotyczyła zmiany w procedurze cywilnej z perspektywy pracy rzecznika oraz wysłuchano wykładu gościnnego przedstawiciela Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

***Szkolenie dla Miejskich/Powiatowych Rzeczników w Poznaniu
w dniu 10.06.2019 r.***



**DOCHODZENIE ROSZCZEŃ KONSUMENCKICH
W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM**

Dzięki uprzejmości Pana Marka Jancyka - Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu została zorganizowana konferencja pt.: „Dochodzenie roszczeń konsumenckich w postępowaniu pozasądowym”.

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. Podkreślenia wymaga to, że na Rzecznika Konsumentów nakłada się coraz więcej obowiązków a brak jest w tym zakresie odpowiedniego wsparcia kadrowego.

Podsumowanie

W tym roku mija 20 lat od momentu wejścia w życie obowiązku powoływania miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów przez samorządy powiatowe z tej okazji 10 czerwca 2019 r., podczas konferencji poświęconej tematyce dochodzenia roszczeń konsumenckich w postępowaniu pozasądowym, Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Jarosław Krüger podziękował rzecznikom, za ich zaangażowanie na rzecz pomocy konsumentom w Wielkopolsce.



Omówiono również kierunki działań rzeczników konsumentów na najbliższe lata. Wnioski, jakie płyną ze spotkania to przede wszystkim fakt, iż instytucja rzecznika konsumentów jest z jednej strony coraz bardziej rozpoznawalną a z drugiej strony coraz bardziej potrzebną instytucją w walce o prawa konsumentów, czyli nas wszystkich.

Z analizy liczby spraw rzecznika wynika, iż coraz częściej korzystamy z usług Rzecznika Konsumentów a liczba porad rośnie. 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.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że ilość interwencji podejmowanych w imieniu konsumentów jest 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 573 porady spowodował oszczędności w kieszeni mieszkańców na kwotę 57.300,00 zł a w przypadku przygotowanych pism i wystąpień na kwotę 13.050,00 zł.

Ponadto zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem kilkuletniej działalności rzecznika konsumentów w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim. Również wzrastająca ilość spraw świadczy o coraz większej wiedzy konsumentów, gdzie szukać pomocy prawnej w przypadkach, kiedy sprawa jest skomplikowana lub też przedsiębiorca uporczywie 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. Zaznaczenia wymaga, że rzecznik w 2019 r. udzielał pomocy wyłącznie mieszkańcom Powiatu Czarnkowsko-Trzcianeckiemu w niepełnym wymiarze czasu pracy (1/2 etatu) co wymagało od rzecznika wiele poświęceń, aby móc realizować zadania.

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.

Tabela 3.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

													RAZEM						
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne					
	w/ lokalu	bez znaczenia na odległość	poza lokalem	w/ lokalu	bez znaczenia na odległość	poza lokalem	w/ lokalu	bez znaczenia na odległość	poza lokalem	w/ lokalu	bez znaczenia na odległość	poza lokalem		w/ lokalu	bez znaczenia na odległość	poza lokalem			
SPRZEDAŻ:																			
art. żywnościowe																1	1		
odzież i obuwanie	2	8		18	2												30		
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	1	1		4	1												7		
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	2	4	10	3												22		
samochody i środki transportu osobistego																			
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																			
produkty związane z opieką zdrowotną				1													1		
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1												1		
inne																			
USŁUGI:																			
związane z rynkiem nieruchomości	1			2													3		
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																			
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1													1		
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1													1		
finansowe		1		1													2		
ubezpieczeniowe		1		3													4		
pocztowe i kurierskie																			
telekomunikacyjne	2	3		2	3												10		
transportowe																			
turystyka i rekreacja	1			2													3		
sektor energetyczny i wodny	1																1		
związane z opieką i opieką zdrowotną																			
edukacyjne																			
inne																			
RAZEM	11	16	4	45	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	87