

**Starostwo Powiatowe
w Czarnkowie**

**Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w 2020 roku**

Marzec 2021

SPIS TREŚCI

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

1. Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie 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.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Spotkania, konferencje, szkolenia
8. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
3. Podsumowanie

IV. TABELLE

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 2020 r. poz. 920 t.j.) 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.). Zadaniami 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	86868
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	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie dotyczy
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
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.	3564 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

Rzecznik w roku 2020 został zatrudniony na pełen etat i nie dysponował personelem pomocniczym. Porady udzielane były w miejscu pracy, 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 2020 roku Rzecznik udzielił 861 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 74.

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 **2020** 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 osiągnęte są pozytywne rezultaty.

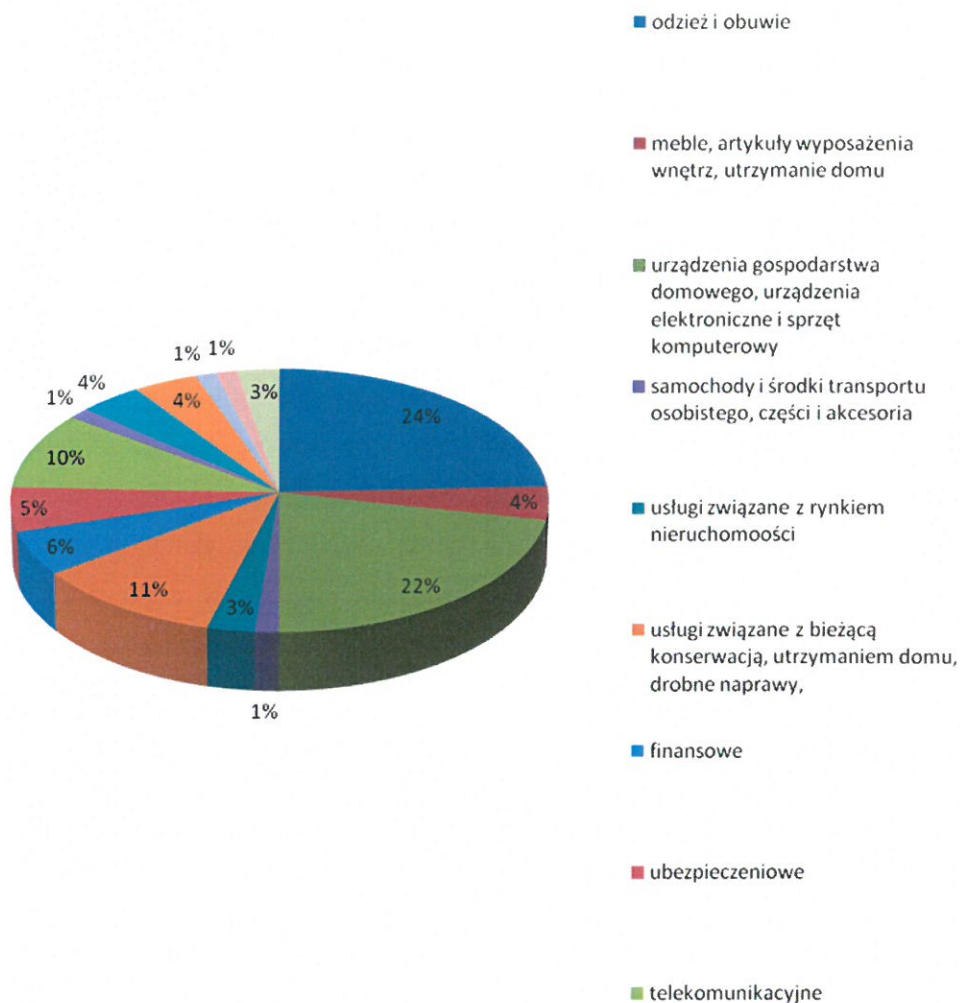
Rzecznik w **2020 roku** występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów w **74** przypadkach, z czego zdecydowana większość zgłoszonych spraw zakończyło się pozytywnym wynikiem dla konsumentów.

Niestety, zdarza się też tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W sprawach, w których przedsiębiorcy nie uwzględnili zasadności zgłaszanych roszczeń i nie wyrażali zgody na polubowne ich załatwienie przygotowano dla konsumentów 3 pozwy w celu dochodzenia tych żądań przed sądem.

W zgłaszanych przez konsumentów w ubiegłym roku sprawach w 38 przypadkach, występowano do sprzedawców o realizację roszczeń związanych z wadliwością zakupionych towarów m.in. odzieży i obuwia, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. W pozostałych 36 sprawach, dotyczących zawartych przez konsumentów umów o świadczenie usług, rzecznik występował w sprawach związanych z rynkiem nieruchomości, bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu, drobnych napraw domu jak i w sprawach finansowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, transportowych kurierskich i usług związanymi z turystyką i rekreacją.

Zestawienie poniżej wyraźnie wskazuje, że rzecznik najczęściej występował z interwencją do przedsiębiorców w sprawach związanych z odzieżą i obuwiem 24%. Na drugim miejscu znalazły się sprawy związane z reklamacją urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego 22%.

Występowania w sprawach



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. Rzecznik wymienia niektóre sprawy, w których rozstrzygnięcie było pozytywne i zwrócono pieniądze:

RK.732.1.2020 – 180,00 zł, RK.732.7.2020 - 600,00 zł, RK.49.2020 – 170,00 zł, RK.732.53.2020 – 150,00 zł, RK.732.54.2020 – 640,00 zł, RK.732.55.2020 – 800,00 zł, RK.732.58.2020 – 300,00 zł, RK.732.59.2020 – 120 zł, RK.732.69.2020 – 600,00 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 Niedzwiecki. Ostatnia wizyta: 02.13.2020, 05:55 PM Wyloguj

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

Forum rzeczników komentów

Forum Organizacyjne			
Dział	Wątków	Postów	Ostatni post
Szkolenia, Konferencje, spotkania materiały ze szkoleń, dokumenty, informacje	5	15	Kongres Profesji i Zawodów... mniej niż 1 minuty temu przez Miłosz Niedzwiecki
Komunikaty i ogłoszenia regulamin, zasady forum	1	1	Regulamin Forum 05-22-2019, 09:10 AM przez Miłosz Niedzwiecki
Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów Informacje dotyczące KRKK	5	7	15 stycznia 2020 r. - kol... 12-17-2019, 07:02 PM przez Miłosz Niedzwiecki
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 2020 roku wytaczanie powództw nie było konieczne, ponieważ podejmowane działania odnosiły pozytywny skutek na drodze polubownej. Na wniosek konsumentów, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej, rzecznik przygotował 3 pozwy o wydanie sądowych nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym. Pozwy te dotyczyły roszczeń konsumentów związanych z wadliwością towarów tzn. zwrotu pieniędzy zapłaconych za niezgodne z umową obuwie i odzież. Natomiast w jednym przypadku pozew dotyczył odpowiedzialności przewoźnika za uszkodzenia i ubytek drzwi podczas transportu do konsumenta.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Realizując zadania w zakresie podnoszenia świadomości konsumenckiej w 2020 roku Rzecznik kontynuował akcje edukacyjne mające na celu dotarcie z informacją o prawach konsumenta do mieszkańców Powiatu Czarnkowsko-Trzcianeckiego. Niestety wybuch epidemii COVID-19 spowodował, że rzecznik od marca 2020 roku nie mógł spotykać się z seniorami ani z młodzieżą w szkołach. Nie zrealizowano również Wielkopolskiej Olimpiady z Wiedzy Konsumenckiej, w której co roku Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki brał udział. Jedyne spotkanie, które udało się zrealizować w współpracy z Policją odbyło się dnia 27.02.2020 r. w Centrum Senioralnym w Czarnkowie. Spotkanie dotyczyło między innymi, jak nie dać się oszukać fałszywemu „wnuczkwowi”, w jaki sposób korzystać z Krajowej Mapy Zagrożeń Bezpieczeństwa oraz o prawach konsumenta. Rzecznik 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. Każdy z uczestników otrzymał materiały edukacyjne¹.



¹ <https://www.czarnkow.policja.gov.pl/wl2/prewencja-kryminalna/dzialania-prewencyjne/217320.Z-seniorami-o-bezpieczenstwie.html?fbclid=IwAR03w47SL3zDkbEYaeYfNfiipj-WSWFJ5bWVRkcMwyhH3wIxCAF6ixGII8M>



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/>), Informator Czarnkowsko-Trzcianecki (<http://pct.co.pl>) oraz w Gazecie Szydłowskiej. Łącznie rzecznik w 2020 roku opublikował 44 poradniki. Rzecznik nie prowadził edukacji konsumenckiej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej przez programy typu Skype, Microsoft Teams, gdyż nie ma odpowiedniego sprzętu oraz oprogramowania. Ponadto na tą okoliczność wpłynął fakt, że szkoły nie były zainteresowane tego typu spotkaniami.

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 2020 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 2020 r. odbywały się posiedzenia Rady w trybie on-line i połączenia telefonicznego. W 2020 roku odbyły się także następujące e-spotkania, telekonferencje i webinaria prowadzone w trybie on-line, w których uczestniczył Powiatowy Rzecznik Konsumentów

- W dniu 2 lipca 2020 r. o godz. 11:00 Rzecznik Finansowy zorganizował webinarium, spotkanie on-line pt. „Odroczenie spłat rat kredytu – Mity i fakty”. Spotkanie prowadził

dr Łukaszem Walterem, specjalista w Wydziale Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego. Podczas webinarium omówione zostało, na czym polega odroczenie/zawieszenie spłaty rat kredytu oraz jak wygląda prawidłowa procedura i warunki udzielenia odroczenia. Ekspert wskazał, na co starający się o odroczenie spłaty rat kredytu powinien zwrócić szczególną uwagę oraz co może on zrobić, gdy stwierdzi nieprawidłowości w procedurze lub wzorcu umowy odroczenia rat w swoim banku. Udział w webinarium był bezpłatny.

- W dniu 23 lipca 2020 r. o godz. 19:00 Rzecznik Finansowy przeprowadził kolejne webinarium „Bezpieczne wakacje - ubezpieczenia turystyczne w pigułce” dotyczące ubezpieczeń turystycznych. O tym, o czym warto pamiętać i o co zadbać, by nasze wakacje były spokojne i bezpieczne? Jak wybrać najlepsze dla nas ubezpieczenie? Czy można ubezpieczyć się w związku z zakażeniem i zachorowaniem na Covid-19? Na te i inne pytania związane przede wszystkim ubezpieczeniami turystycznymi odpowiadał podczas spotkania ekspert, mec. Aleksander Daszewski, z-cą dyrektora Wydziału Ubezpieczeniowo-Emerytalnego w Biurze Rzecznika Finansowego. Udział w webinarium był bezpłatny.
- W dniu 24 września 2020 r. o godzinie 19:00 e-spotkanie zorganizowane przez Rzecznika Finansowego - Świadome pożyczanie - co warto wiedzieć przed podpisaniem umowy pożyczki. Webinarium prowadzone było przez ekspertkę Paulinę Krakowską, specjalistkę w Wydziale Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego. Udział w webinarium był bezpłatny.
- W dniu 14 października 2020 r. o godz. 16:00 Rzecznik Finansowy zorganizował kolejny webinar tym razem tematem były ubezpieczenia dzieci i młodzieży szkolnej. Spotkanie prowadził Pan Marcin Bielecki, prawnik, starszy specjalista w Wydziale Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego.
- W dniach 27-28 października 2020 r. rzecznik uczestniczył w VII Międzynarodowej Konsumenckiej Konferencji Naukowej prowadzonej on-line pt. „Reklamację, mediacje i inne postępowania w sprawach konsumenckich”. W programie m.in. były omówione postępowania w sprawach konsumenckich w wybranych systemach prawnych, postępowania w sprawach dotyczących produktów codziennego użytku, postępowania dotyczące rynku turystycznego i finansowego. Działania usprawniające reklamacje, mediacje oraz inne postępowania w sprawach konsumenckich oraz postępowanie sądowe i pozasądowe w sprawach konsumenckich.
- 29 października 2020 r. o godzinie 15:00 rzecznik brał udział w darmowym szkoleniu on-line zorganizowanym przez Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., pod tytułem „Ryzyko dla kredytobiorcy związane z kredytem powiązany z kursem CHF”. Webinar prowadził dr Jacek Czabański i przedstawione zostały takie zagadnienia takie jak ryzyko wzrostu

zadłużenia wraz ze wzrostem kursu waluty, najczęściej spotykane problemy występujące w praktyce sądowej, sposoby zabezpieczenia się przed ryzykiem ze strony banku.

- 4 listopada 2020 r. o godzinie 14:00 rzecznik brał udział w darmowym szkoleniu on-line zorganizowanym przez Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., pod tytułem: Faza przygotowawcza procesu – jak sporządzić plan rozprawy”. Webinar prowadziła dr hab. Aneta Łazarska, gdzie zostały omówione m.in. pojęcia fazy przygotowawczej w postępowaniu cywilnym, obowiązki sądu w kontekście sporządzania planu rozprawy i aspekty proceduralne planu rozprawy.

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 2020 roku Rzecznik nie prowadził takich postępowań. Rzecznik nie wystąpił do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się do uwag Rzecznika. Ukazanie 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 nieudzielenie Rzecznikowi odpowiedzi. W 2020 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-trzcianieckiego. Świadczy o tym duża liczba mieszkańców, którzy kontaktują się z Rzecznikiem. Zawili 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 co przekłada się na prowadzenie spraw, które wymagają głębszej analizy a brak jest w tym zakresie odpowiedniego wsparcia szkoleniowego, kadrowego i finansowego. Dużą pomocą dla rzeczników jest 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 COVID-19 jest wydarzeniem bez precedensu. Strach o własne bezpieczeństwo oraz większa troska o budżet w niepewnych czasach, doprowadziły również do zmian w zachowaniach konsumenckich i sposobach, w jakich ludzie dokonują zakupów. Wybuch pandemii oraz wprowadzone restrykcje, wymusiły na konsumentach dokonywanie zakupów on-line.

COVID-19 w zdecydowany sposób wpłynął na zachowania konsumentów powiatu czarnkowsko-trzcianeckiego i zmienił zwyczaje zakupowe, gdyż przerwaliśmy się na zakupy w Internecie. Z danych zebranych przez rzecznika w 2020 r. wynika, że mieszkańcy powiatu najwięcej problemów zgłaszali z zakupami w Internecie, jest to wzrost aż o 130% w stosunku do roku poprzedniego. W 2020 r. udzielono 456 porad w zakresie dotyczącym umów zawartych na odległość, zaś w 2019 r. odnotowano takich konsultacji 198. Zauważalnym zjawiskiem wynikającym z pandemii 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 30. Wynika to z tego, że większość lokali, restauracji i hoteli w 2020 r. było zamkniętych.



Należy zaznaczyć, że w związku z epidemią 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. Konsumenty 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 2020 r. udzielono 887 porad z czego 861 było zakwalifikowanych jako porady osobiste, telefoniczne, a 26 porad było pisemnych. Natomiast w 2019 r. udzielono porad 603, z czego porad osobistych, telefonicznych było 573, a pisemnych 30. W ewidencji porad nie dokonuje się podziału na porady

osobiste, telefoniczne. Mimo tego można stwierdzić, że w okresie obowiązywania ograniczeń wynikających z pandemii porad osobistych było niewiele, a w większości były to porady telefoniczne.

Dodatkowo należy zaznaczyć, że w okresie pandemii koronawirusa SARS –COV-2, Rzecznik nie stwierdził pojawienia się nowych kategorii spraw w zakresie udzielanego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej realizowanego na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Stwierdzono natomiast wzrost spraw z sektora: „turystyka i rekreacja”, co wiązało się z odwołaniem imprez turystycznych, rekreacyjnych, pobytów w hotelach, koncertów, spektakli, przyjęć weselnych, komunijnych, eventów itp. W 2020 roku udzielono 53 porady w tym zakresie, zaś w 2019 roku tylko 24, co ewidentnie pokazuje wzrost udzielanych porad o 120%.

Należy podkreślić, że koronawirus 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.

Oczywiście z uwagi na obostrzenia wynikające z pandemii koronawirusa od 16 marca 2020 r. zarządzeniem nr 12/2020 Starosty Czarnkowsko-Trzcianeckiego wprowadzono czasowe ograniczone funkcjonowanie Starostwa Powiatowego w Czarnkowie jak i Delegatury w Trzciance. Obsługa interesantów prowadzona była w minimalnym zakresie, po wcześniejszym umówieniu telefonicznym. Do klientów Starostwa Powiatowego w Czarnkowie wystosowano prośbę, aby w miarę możliwości ograniczyli osobiste wizyty w urzędzie i sprawy załatwiali wyłącznie za pośrednictwem e-PUAP, listownie lub mailowo.

W dniu 20.03.2020 r. Starosta Czarnkowsko-Trzcianecki zarządzeniem nr 13/2020 wprowadził czasowe ograniczenie w funkcjonowaniu Starostwa w Czarnkowie i jego Delegatury w Trzciance, polegające na wykonywaniu zadań niezbędnych do zapewnienia pomocy obywatelom oraz w sposób wyłączający bezpośrednią obsługę interesantów. Przy wejściu do Urzędu umieszczono urnę na korespondencję w wersji papierowej. Informacja o tym zamieszczona została na stronie <https://czarnkowsko-trzcianecki.pl/>. Należy podkreślić, że konsumenci wnioski do Rzecznika Konsumentów mogli kierować pisemnie, telefonicznie, poprzez E-puap i mailowo.

Z dniem 12 października 2020 r. wznowiona została bezpośrednia obsługa interesantów (Zarządzenie Starosty Czarnkowsko-Trzcianeckiego nr 43/2020²). Nadto, na terenie Urzędu wprowadzono obowiązek dezynfekcji rąk, obowiązku zakrywania ust i nosa, zachowania dystansu społecznego minimum 1,5 metra od innych osób oraz poruszania się jedynie w wyznaczonych

² <https://czarnkowsko-trzcianecki.pl/aktualnosci/organizacja-pracy-w-wydzialach-architektury-i-budownictwa-oraz-komunikacji.html>

strefach. Konsumenci mogli zatem uzyskać poradę bez wcześniejszego umówienia. Umożliwiono też interesantom składanie 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.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że ilość interwencji podejmowanych w imieniu konsumentów pomimo koronawirusa 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 czy adwokata.

Bazując na przybliżonych kwotach (porada adwokacka 150,00 zł, napisanie pisma 200,00 zł), można oszacować, że rzecznik udzielając 861 porad spowodował oszczędności w kieszeni mieszkańców na kwotę 129.150,00 zł a w przypadku przygotowanych pism i wystąpień na kwotę 20.000,00 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 upórcozywie 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.

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. TABELLE

Tabele obrazujące realizację zdań przez rzecznika konsumentów w 2020 r. przedstawiono w załączeniu do niniejszego sprawozdania.

