

Załącznik do zarządzenia
nr 401/2024 Starosty Nowomiejskiego
z dnia 11 marca 2024 r.

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Mieście Lubawskim
za rok 2023**

Spis treści

I.Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów	3
II.Realizacja zadań rzeczników konsumentów	4
1.Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
2.Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	7
3.Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	7
4.Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	10
5.Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	11
6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	11
7.Podejmowanie działań wynikających z:	11
–ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	11
–ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,	11
–art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	11
–art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	11
III.Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	12
1.Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	12
2.Wnioski dotyczące pracy rzeczników	12
IV.Tabele	13
Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	13
Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów	14

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

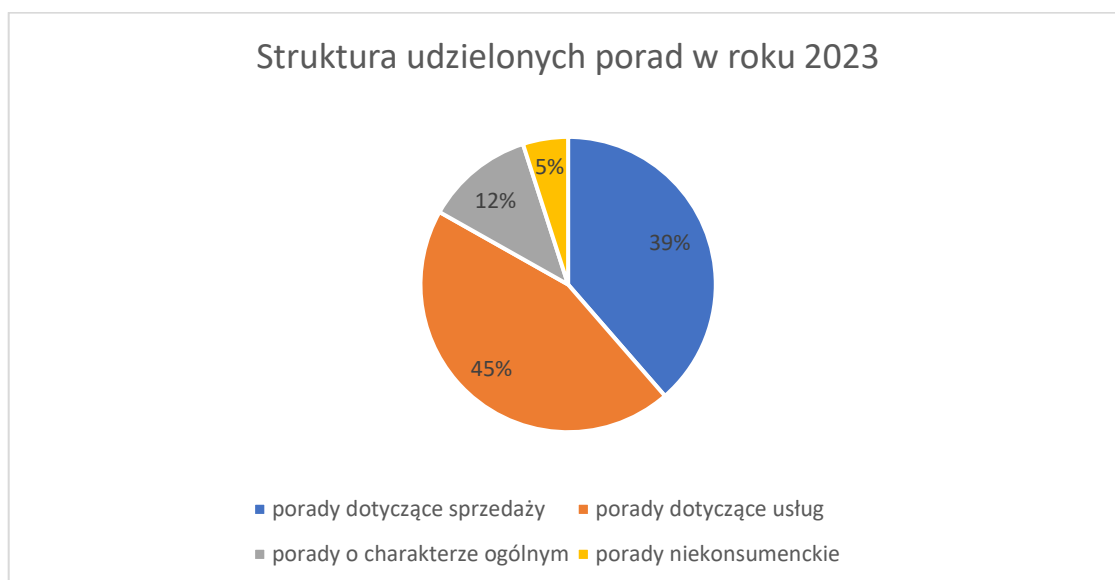
Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko – mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat nowomiejski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	42 114 (wg miejsca zamieszkania na 30 czerwca 2023 r. - stat.gov.pl)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Małgorzata Jeda
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	- ½ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	20 godzin w tygodniu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	środa 11:15-15:15 czwartek 7:15 – 15:15 piątek 7:15 – 15:15
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).	0
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe proszę je oszacować.	35000 (kwota oszacowana)

II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

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

W 2023 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 269 porad. Porady prawne i informacje udzielane były w zarówno w biurze rzecznika, jak i telefonicznie. Konsumenty zwracali się sporadycznie z pytaniami w formie wiadomości elektronicznych, jednak z uwagi na stopień skomplikowania spraw czy też chęć udzielenia jak najbardziej wyczerpującej odpowiedzi, na tak zainicjowany kontakt odpowiedź udzielana była ustnie bądź też konsument składał wniosek o podjęcie interwencji przez rzecznika w danej sprawie.

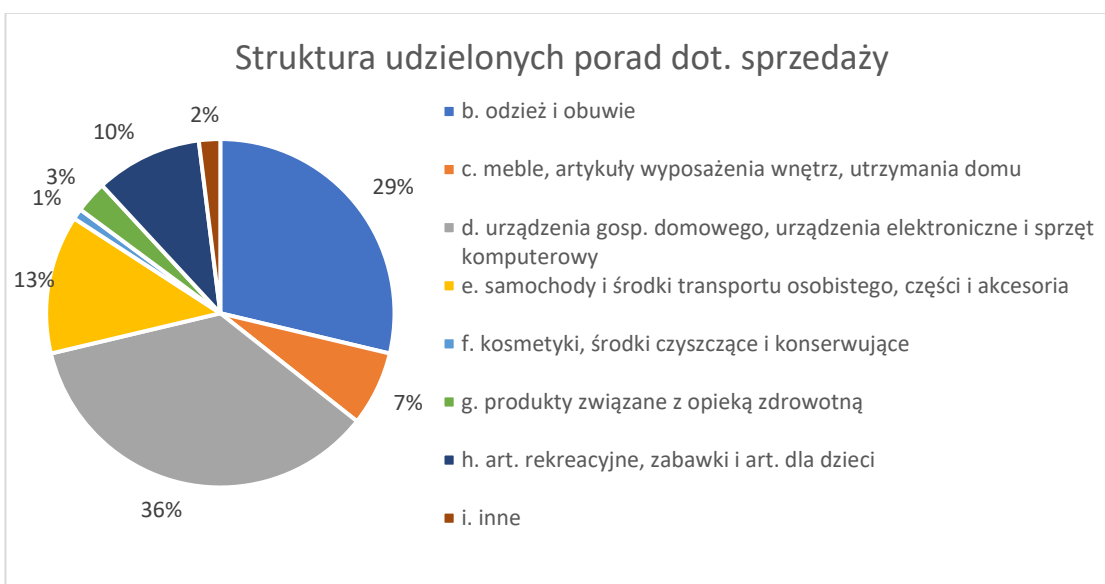


Źródło: opracowanie własne

Spośród wszystkich udzielonych przez rzecznika konsumentów porad 32 miały charakter ogólny, dotyczyły one np. obowiązujących przepisów, gwarancji, procedury reklamacyjnej, czasu sprzedawcy na odpowiedź. 13 spraw dotyczyło tematyki niekonsumenckiej np. odwołań od decyzji ZUS, prawa pracy, pomocy społecznej, naliczeń opłat dot. odpadów komunalnych czy obowiązków sprzedawcy rozpatrującego reklamacje. Pozostałe stanowiły sprawy dotyczące konkretnych przypadków konsumenckich, grupowanych wg wytycznych UOKIK (224 sprawy). Część spraw w grupie porad konsumenckich zawierała również pomoc w prawidłowym zredagowaniu pisma reklamacyjnego w toku prowadzonej reklamacji lub przed jej złożeniem. Wśród często pojawiających się pytań o charakterze ogólnym są te dotyczące możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego (niewadliwego) kupionego w

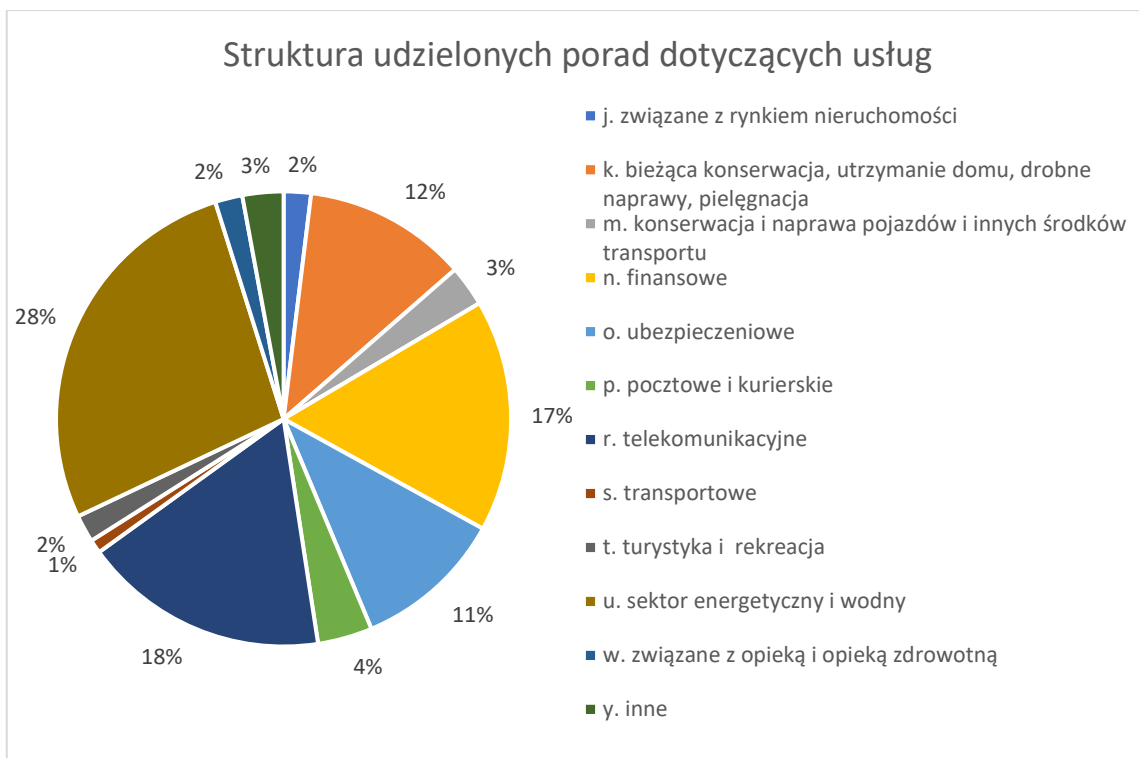
sposób tradycyjny. Niektórzy konsumenci tkwią w błędnym przekonaniu, że takie prawo im przysługuje, przyzwyczajeni przez sklepy sieciowe (zwłaszcza obuwnicze, odzieżowe i elektromarkety) do takich praktyk. Ponadto rzecznik odpowiadał na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich.

W dalszym ciągu część konsumentów nie jest w stanie odróżnić uprawnień gwarancyjnych od zawartej w ustawie o prawach konsumenta niezgodności towaru z umową. Rzecznik konsumentów w ramach prowadzonej działalności stara się edukować konsumentów w tej dziedzinie, poświęcając czas nie tylko na udzielenie porady związanej z konkretną sytuacją, ale także przedstawiając różnice w sposobie dochodzenia roszczeń, łącznie z przekazywaniem materiałów edukacyjnych w formie papierowej.



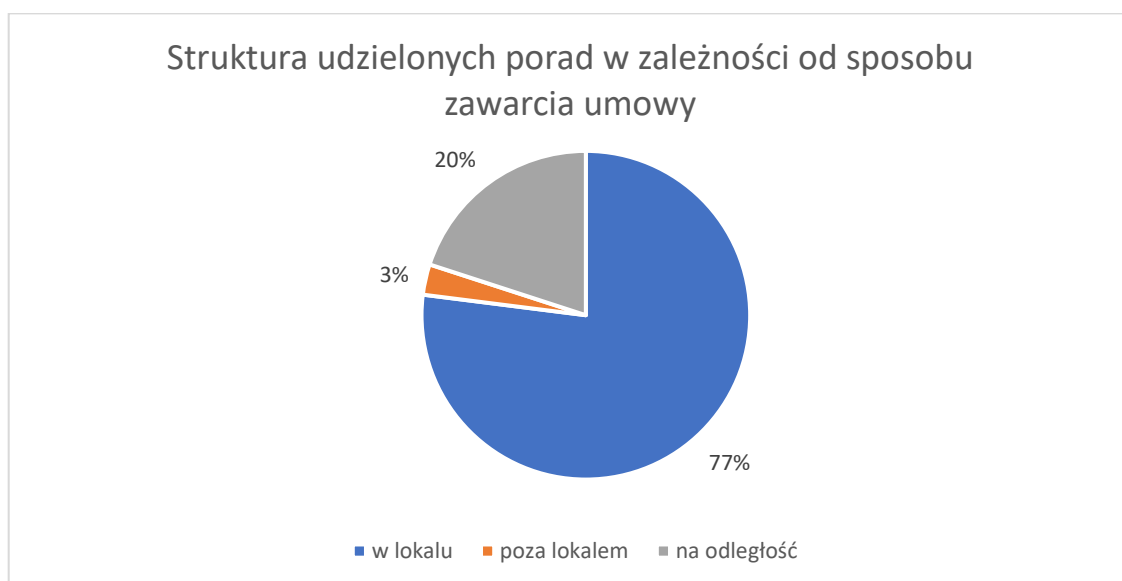
Źródło: opracowanie własne

Wśród porad dotyczących umów sprzedaży dominowały sprawy dotyczące reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (37 porad) oraz odzieży i obuwia (30 porad) i samochodów i środków transportu osobistego (po 14 porad). Kolejnymi pod względem ilości były porady dotyczące samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoria (14 porad) oraz grupy art. rekreacyjnych, zabawek i art. dla dzieci (10 porad).



Źródło: opracowanie własne

W grupie porad dotyczących usług dominowały sprawy związane z umowami sektora energetycznego (33 porady), telekomunikacyjnymi (21 porad), finansowymi (20 porad), ubezpieczeniowymi (13 porad), jak również bieżącą konserwacją, utrzymaniem domu, drobnymi naprawami i pielęgnacją (14 porad).



Źródło: opracowanie własne

Średnio, częściej niż co piąta porada dotyczyła spraw związanych z zawarciem umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa ((45+7):224≈0,23). W miarę upływu czasu rośnie poziom świadomości konsumentów w zakresie uprawnień związanych z tymi formami zawarcia umów. Niemniej jednak część z konsumentów zgłasza się do rzecznika, aby skonfrontować znalezione w internecie informacje z faktycznymi uprawnieniami, bądź potwierdzić pouczenia przekazane konsumentom w trakcie telefonicznych bądź bezpośrednich rozmów sprzedażowych.

W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty / wyciągi z odpowiednich aktów prawnych. Rzecznik udzielając porad informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów. Pomaga redagować pisma m.in. oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu.

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

Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

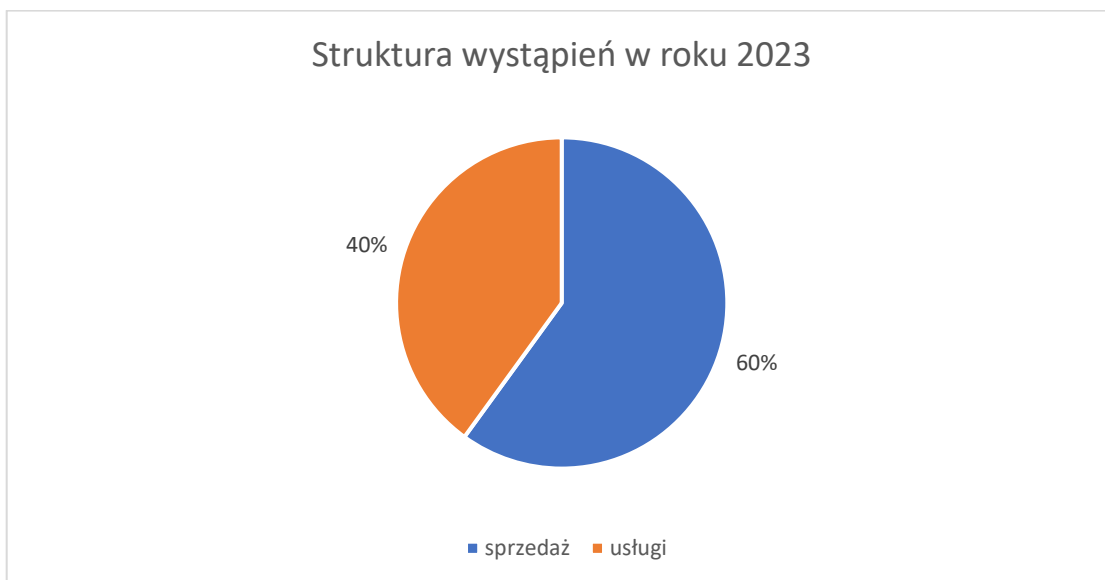
W roku 2023 rzecznik nie składał takich wniosków.

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

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń ich praw i interesów. Instytucja rzecznika konsumentów cieszy się niesłabnącym zainteresowaniem. Wynika to prawdopodobnie ze zwiększonego stanu świadomości konsumenckiej, jak również oferowania konsumentom towarów złej jakości czy niewłaściwej postawy sprzedawców, którzy nie wywiązują się z obowiązków nałożonych na nich przez ustawodawcę.

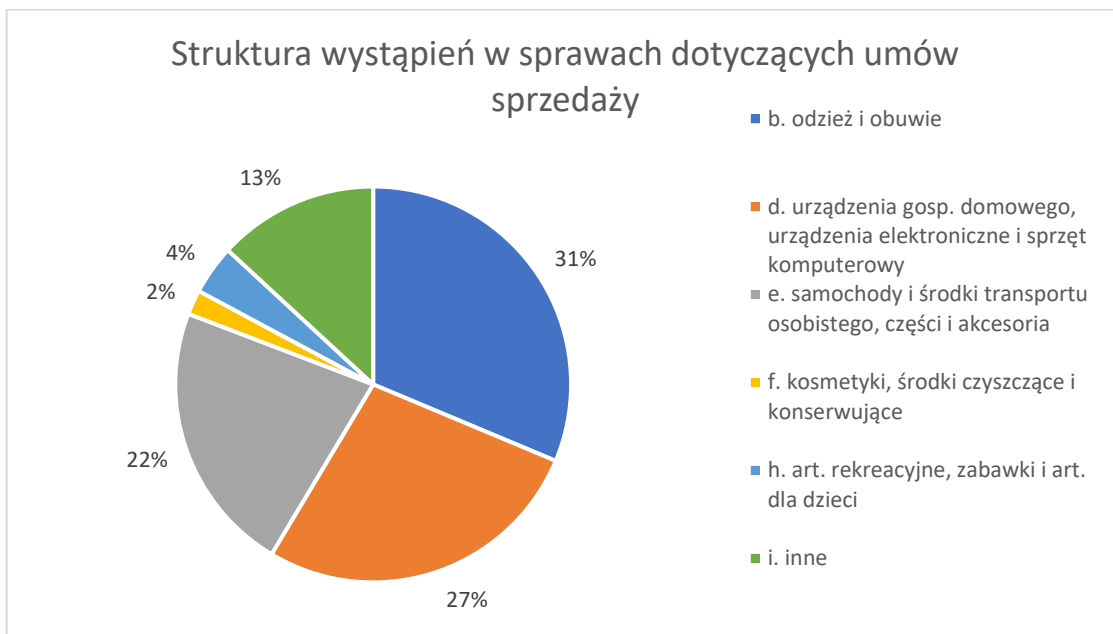
W 2023 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęło 76 pisemnych wniosków od konsumentów

(jedną sprawę pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na brak uzupełnienia wniosku). Strukturę wystąpień w roku 2023 przedstawia poniższy wykres.



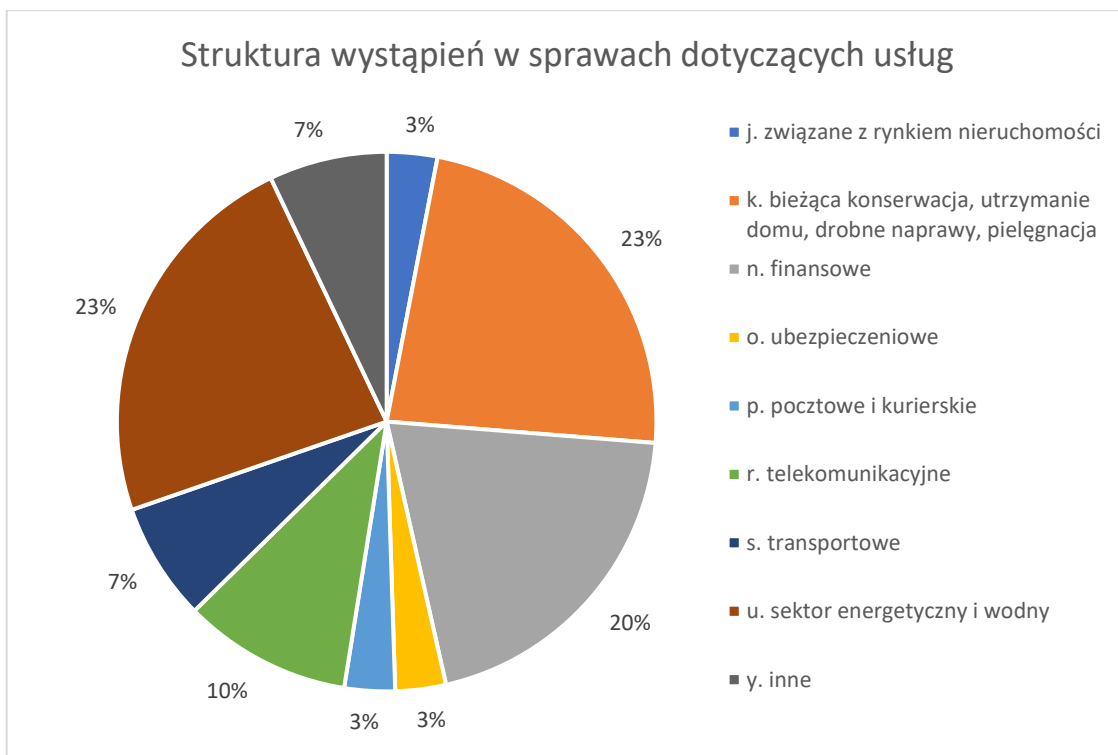
Źródło: opracowanie własne

W 2023 roku większa część wystąpień rzecznika dotyczyła umów sprzedaży (45 wystąpień z 75 ogółem).



Źródło: opracowanie własne

Konsumenci wnioskowali o podjęcie interwencji przez rzecznika zwłaszcza w sprawach dotyczących reklamacji obuwia i odzieży (14 wniosków), wyposażenia gospodarstw domowych oraz urządzeń i sprzętu komputerowego (12 wniosków) oraz samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów (10 wniosków).



Źródło: opracowanie własne

Wśród sporów dotyczących usług dominowały sprawy z grupy bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw i pielęgnacji oraz sektora energetycznego (po 7 wniosków) oraz z sektora finansowego (6 wniosków).



Źródło: opracowanie własne

Zdecydowana większość interwencji w sprawach konsumenckich nie miała bezpośredniego związku ze sposobem zawarcia umowy, spowodowana była istotnymi wadami towarów lub niewłaściwym realizowaniem usług. W

dwóch przypadkach rzecznik podejmował interwencję w sprawie związanej z zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a w 15 przypadkach w związku z zawarciem umowy na odległość.

Rzecznik prowadząc sprawę na wniosek konsumenta opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do zajęcia stanowiska w danej sprawie. Na uwagę zasługuje fakt, iż rzecznik podejmując interwencję zna stan sprawy przedstawiony przez wnioskodawcę i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są inne i nie zachodzi naruszenie prawa konsumenta.

W wielu przypadkach rzecznik podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Pomimo tego część przedsiębiorców nie zmieniała swojego stanowiska. Ponieważ rzecznik ma ograniczone możliwości wpływu na decyzję przedsiębiorcy w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dochodzeniu swoich praw przed sądem powszechnym lub polubownym. Konsumenci (m.in. z uwagi na niską wartość przedmiotu sporu, długość prowadzonego postępowania oraz niepewność rozstrzygnięcia) nie są skłonni do kierowania spraw na drogę sądową. W roku 2023 rzecznik zarejestrował 76 spraw o podjęcie interwencji w sprawie konsumentów. 41 spraw zakończyło się pozytywnie. Na dzień sporządzania sprawozdania jeszcze jedna sprawa jest w toku. W jednej ze spraw rzecznik złożył zawiadomienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie o możliwości stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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. Niestety, w praktyce przedsiębiorcy nie zawsze, nawet pomimo ponagleń udzielają odpowiedzi na wystąpienia. W tej sytuacji rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia. Policja po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kieruje do sądu rejonowego wniosek o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W 2023 roku rzecznik złożył 8 zawiadomień do policji.

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz organami Inspekcji Handlowej.

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

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą od już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W roku 2023 rzecznik nie występował samodzielnie z powództwem do sądu. W związku z prowadzonymi sprawami rzecznik pomaga w przygotowaniu pozwów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Rzecznik w ramach możliwości czasowych prowadzi edukację konsumencką. W 2023 r. odbyło się spotkanie dla uczniów Zespołu Szkół im. Cypriana Kamila Norwida w Nowym Mieście Lubawskim oraz dla uczniów Zespołu Szkół Zawodowych w Kurzętniku.

7. 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)

W roku 2023 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim nie podejmował ww. działań.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez dostęp do szkoleń i warsztatów o tematyce konsumenckiej zwłaszcza w kontekście zmieniających się przepisów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Na podstawie powyższego sprawozdania stwierdzić można, że rośnie świadomość konsumentów dotycząca ich praw w relacji z przedsiębiorcą. Zmieniające się mechanizmy sprzedaży (rozwój e-zakupów, zawieranie umów przez telefon itp.) wymagają aktywnej postawy słabszych uczestników rynku i pogłębiania wiedzy.

W celu zapewnienia skutecznej realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych istotne jest ciągle wyposażanie stanowiska w odpowiednie publikacje o tematyce konsumenckiej. Pozwala to na znaczną oszczędność czasu rzecznika.

Wielość spraw, ich różnorodność oraz stopień skomplikowania powoduje, iż rzecznik konsumentów jest zobowiązany do ciągłego podnoszenia poziomu swojej wiedzy.

IV. Tabele

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów

	osobiście i telefonicznie										
	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			inne	suma
	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	
Sprzedaż	9	21	4	50	7	1	6	5	0	1	104
odzież i obuwie	3	13		11	3						30
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				7							7
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2	2	3	25	1	1	2	1			37
samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	4			5	1		2	2			14
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące							1				1
produkty związane z opieką zdrowotną		2	1								3
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		4		2	1		1	2			10
inne					1					1	2
Usługi	16	3	0	33	5	0	57	4	2	0	120
związane z rynkiem nieruchomości					1		1				2
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			11			1		1		14
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				4							4
finansowe	4				1		13	2			20
ubezpieczeniowe	1			2			10				13
pocztowe i kurierskie				1	1		3				5
telekomunikacyjne	8			4	2		7				21
transportowe				1							1
turystyka i rekreacja		1						1			2
sektor energetyczny i wodny	1	1		9			21		1		33
związane z opieką i opieką zdrowotną				1				1			2
inne	1	1					1				3
Suma	25	24	4	83	12	1	63	9	2	1	224
informacje ogólne											32
niekonsumenckie											13
Razem											269

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		wady towarów nienależyte wykonanie umowy		warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne	suma
	na odległość	poza lokalem	w lokalu / bez znaczenia	na odległość	w lokalu / bez znaczenia	
Sprzedaż	8	2	33	2	0	45
odzież i obuwie	3		10	1		14
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	2	9			12
samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria			9	1		10
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1			1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			2			2
inne	4		2			6
Usługi	4	0	14	1	11	30
związane z rynkiem nieruchomości			1			1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			7			7
finansowe			2	1	3	6
ubezpieczeniowe					1	1
pocztowe i kurierskie			1			1
telekomunikacyjne	2		1			3
transportowe			1		1	2
sektor energetyczny i wodny	2				5	7
inne			1		1	2
Suma	12	2	47	3	11	75