



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W SZTUMIE W 2024**

Opiniuje pozytywnie

STAROSTA

Leszek Sarnowski

Sztum, 25 luty 2025

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U z 2024r. poz.1616) na podstawie którego, rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę.

SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
 1. Struktura biura 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 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. Wytyczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
 7. Podejmowanie działań wynikających z :
 - a) Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - b) Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - c) art. 42 ust.1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów)
 - d) art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW
 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumenckiej.
 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
- IV. TABELA

I WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U 2024r, poz.107) w art. 4 ust. 1 pkt 18 stanowi, że ochrona praw konsumenta należy do zadań publicznych powiatu. Zadanie te realizuje zgodnie z art.39 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2024r. poz.1616) powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Podstawowym celem działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów. Na mocy art. 42 ust. 1 ww. ustawy do zadań rzecznika należy przede wszystkim:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. Składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. Współdziałanie z właściwymi delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
5. Wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub odrębnych przepisach,
6. Przekazywanie na bieżąco delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej.

1. Struktura Biura Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	pomorskie
2. Miasto/Powiat	powiat sztumski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	37.598
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Lilianna Andrzejczuk-Wyłupska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe socjologiczne
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	- inne np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	2 razy w tygodniu po 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 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2023r. poz.1689) 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	0

Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stałą, to wpisać średnią liczbę)	
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.	14.400

W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Sztumie Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Sztumskiego, co jest zgodne z art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. O ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2024r poz.1616).

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów osobiście, mailowo i telefonicznie. Wystąpienia do przedsiębiorców są przygotowywane bezzwłocznie, zazwyczaj jeśli wniosek nie posiada braków formalnych, w terminie do 2 tygodni.

Głównym celem działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest wzmocnienie słabszej strony w stosunkach z przedsiębiorcą oraz zapewnienie pomocy w skutecznym dochodzeniu roszczeń konsumenckich.

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów jest podstawowym i najważniejszym zadaniem realizowanym przez rzecznika konsumentów.

Rzecznik realizuje to zadanie poprzez udzielanie porad konsumentom osobiście w biurze rzecznika, telefonicznie a także pocztą tradycyjną i elektroniczną. W przypadku podejmowanych interwencji niezbędne jest złożenie przez konsumenta wniosku, który dostępny jest w siedzibie Starostwa Powiatowego w Sztumie, na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w zakładce załatw sprawę oraz na stronie BIP w zakładce Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Rzecznik prowadził niezbędne działania mające na celu pomoc konsumentom w wyjaśnianiu spraw oraz doprowadzeniu do ich pozytywnego załatwienia. W zakres tych działań wchodziła mediacja telefoniczna, interwencje pisemne i telefoniczne oraz pisemne wystąpienia do przedsiębiorców.

Poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności rzecznika, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na taką formę pomocy. Z zakresu udzielonego w tej formie poradnictwa rzecznik prowadzi statystyki do celów sprawozdawczych.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sztumie w roku sprawozdawczym udzielił 49 porad, osobiście lub telefonicznie oraz skierował 7 spraw w formie wystąpień do przedsiębiorców.

Najczęściej zgłaszanymi skargami przez konsumentów były wady towarów bądź nienależytego wykonania umów sprzedaży odzieży i obuwia, urządzeń gospodarstwa domowego i urządzeń AGD. W

zakresie usług najwięcej było spraw związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem, usług finansowych i związanych z opieką zdrowotną.

Na wszystkie zgłoszone sprawy, w 12 przypadkach konsumenci żądali odstąpienia od umowy, a w 14 wskazywali na wady towarów i nienależyte wykonanie umowy.

Analizując sposób zawarcia umowy, w przypadku 35 umów zawarte one zostały w siedzibie przedsiębiorcy, 9 zawarto na odległość a 5 poza lokalem. Te dane wskazują jednoznacznie, że większość konsumentów z powiatu sztumskiego dokonuje zakupu towarów czy usług w formie bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcą.

Problematyka zgłaszanych spraw do rzecznika w zakresie zawartych umów sprzedaży lub usług związana była głównie z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności za podstawie niezgodności towaru z umową.

Porady w sprawach związanych z utrzymaniem domu czy zakupu artykułów agd lub produktów związanych z opieką zdrowotną dotyczyły najczęściej umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i w większości dochodziło w nich do stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na nakłanianiu konsumentów do zakupu lub zamawiania usług po wygórowanych stawkach w tym często wiązały się one z zawarciem umowy kredytu konsumenckiego.

Problemy konsumenckie w 2024 roku wynikały nie tylko z nieuczciwych praktykach stosowanych przez przedsiębiorców, ale także z nieczytania lub nieuważnego czytania umów czy regulaminów oraz łatwości, jaką obdarzali konsumenci sprzedawców stosujących manipulacyjne techniki sprzedażowe.

Zestawienie udzielonych porad i informacji w 2024 roku zawiera tabela nr 1

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

W omówionym okresie sprawozdawczym rzecznik nie korzystał z uprawnień do składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego, w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż w zgłaszanych przez konsumentów sprawach nie dostrzegał takiej potrzeby.

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

Rzecznik konsumentów na podstawie art. 42. ust 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Pisemne wystąpienia kierowane do przedsiębiorcy w oparciu o wyżej przywołany przepis są podstawowym narzędziem pracy rzecznika, bowiem rodzą obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia.

W roku sprawozdawczym 2024 Rzecznik skierował wystąpienia do 7 przedsiębiorców, w tym 6 dotyczyło umów sprzedaży a 1 związana była z usługami bankowymi. W przypadku usług bankowych i zgłoszonej reklamacji sprawa została przekazana do Rzecznika Finansowego. W porównaniu do roku ubiegłego, w którym skierowano 10 wystąpień, nastąpił spadek skierowanych pism.

Podjęte w tej formie interwencje doprowadziły do polubownego zakończenia sporu z przedsiębiorcą w 4 sprawach, co stanowi 66 % spraw pozytywnie zakończonych na dzień sporządzenia sprawozdania. W 2 sprawach, co stanowi 34% podjęte działania nie przyniosły pozytywnego dla konsumentów

rozstrzygnięcia – podtrzymano stanowiska przez przedsiębiorców lub uznano roszczenia za nieuzasadnione.

Do rzecznika zarówno telefonicznie jak i osobiście często zgłaszają się konsumenci, którzy bezzasadnie formułują zarzuty wobec przedsiębiorców, domagają się interwencji i uznania ich roszczeń.

Prowadzona przez rzecznika mediacja jest nadal oczekiwaną przez konsumentów formą pomocy, gdyż nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i większość spraw zostaje pozytywnie załatwiona.

W sprawach, w których przedsiębiorca nie zgodził się na żadne ustępstwo konsumentci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, gdyż rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy zmianę stanowiska.

Strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2024r. obrazuje tabela nr 2

4. Współdziałanie z właściwymi delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów

W okresie sprawozdawczym współdziałanie rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców mogących naruszać prawa i interesy konsumentów. Najczęstszą formą kontaktu była korespondencja email. Współpraca z innymi rzecznikami polegała na wzajemnej wymianie poglądów i informacji i prowadzona była w formie telefonicznej.

W omawianym okresie rzecznik nie odnotował okoliczności uzasadniających skierowanie do Prezesa UOKiK zawiadomienia dotyczącego podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ani innych sygnałów, które wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

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

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie korzystał z uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań sądowych, a także konsumenci nie zwracali się o przygotowanie pozwów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W okresie sprawozdawczym rzecznik realizował zadania edukacyjno-informacyjne podczas bezpośredniego kontaktu z konsumentami oraz udzielając porad telefonicznych. W kwestii działalności rzecznik udostępniał zainteresowanym tematyką konsumentom linki do adresów mailowych pod którymi umieszczane były materiały informacyjne, edukacyjne i szkoleniowe.

Informacje były publikowane na stronie Powiatu. Rolę edukacyjną zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców pełniły kierowane wystąpienia, w których wskazywano przepisy znajdujące zastosowanie w załatwianiu zgłaszanej sprawy.

7. Podejmowanie działań wynikających z

a) Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W okresie sprawozdawczym nie pojawiły się sprawy, o których mowa w art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, wymagające podjęcia odpowiedniego działania ze strony Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sztumie, jednakże rzecznik zwracał przedsiębiorcom uwagę, iż stosowane działania mogą nosić znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych.

b) Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W 2024 roku rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym, czyli takim, gdzie dochodzone są roszczenia jednego rodzaju, przez co najmniej 10 osób oparte na tej samej podstawie faktycznej, gdyż nie było spraw konsumentów, które uzasadniałyby taką potrzebę.

c) art.42 ust 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów)

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie występował z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców do sądu, gdyż nie pojawiły się sprawy wymagające podjęcia przez rzecznika tego typu działań. Podkreślić należy, że przedsiębiorcy w większości respektowali obowiązek udzielenia informacji na wystąpienie rzecznika.

d) art.42 ust 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W tym zakresie rzecznik nie odejmował żadnych działań procesowych.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumenckiej

Warunkiem świadomego uczestnictwa konsumentów na rynku jest zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich i posiadanie niezbędnych informacji potrzebnych do dochodzenia swoich praw. Niewiedza w tym zakresie, jak również nieznamość wyspecjalizowanych instytucji często skutkuje błędami popełnianymi przy składaniu roszczeń. Konsumenty nie znają swoich praw i ulegają bezrefleksyjnie na stosowane techniki sprzedaży.

Wśród konsumentów panuje przeświadczenie, że podjęta decyzja dotycząca zakupu artykułu czy usługi jest słuszna i w wielu przypadkach zgłaszają się rzecznika, kiedy minęły ustawowe terminy na podjęcie kroków skutkujących wycofaniem się z zawartych umów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Praca rzecznika wymaga stałego podnoszenia wiedzy i szkolenia się z zakresu różnych dziedzin, co wynika z różnorodności skarg konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sztumie korzysta z oferowanych szkoleń w formie on-line oraz informacji przesyłanych przez Rzecznika Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Federację Konsumentów. Jednak jest to niewystarczająca forma pomocy, szczególnie dla osób, które zaczynają pracę jako rzecznik. W ocenie rzecznika brakuje organizacji skupiającej rzeczników i umożliwiającej spotkania osobiste, udział w konferencjach czy forach, na których dochodziłoby do wymiany doświadczeń i spostrzeżeń, sposobu prowadzenia spraw oraz wskazywania obszarów, w których rzecznicy posiadają deficyty informacyjne.

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1. osobiście i telefonicznie										1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie										razem		
	rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		warunki umowy, w tym nieuczciwe postępowania umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		rozwiązanie umowy		wady nienależyte wykonanie umowy		nieuczciwe postępowania umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne				
	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność		na odległość	poza lokalność
	SPRZEDAŻ:																						
a	art. żywnościowe																						
b	odzież i obuwie																						
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																						
d	samochody i środki transportu osobistego																						
e	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																						
f	produkty związane z opieką zdrowotną																						
g	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																						
h	inne																						
	USŁUGI:																						
j	związane z rynkiem nieruchomości																						
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																						
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																						
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																						
n	finansowe																						
o	ubezpieczeniowe																						
p	pocztowe i kurierskie																						
r	telekomunikacyjne																						
s	transportowe																						
t	turystyka i rekreacja																						
u	sektor energetyczny i wodny																						
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																						
x	edukacyjne																						
y	inne																						
	12	4	2	14	3	2	3	1	2	1	0	4	1										
	RAZEM																						
	informacje ogólne niekonsumentów																						
	razem:																						

