SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZTUMIE W 2023

Opiniuje pozytywnie

STAROSTA
Leszek Sernowski

Sztum, marzec 2024

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U z 2023r. poz.1689) 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.

Sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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. TABELE

I WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997r. (Dz. U. z 1997r. nr 78 poz. 483 ze zm.), która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U 2024r, poz.107) w art. 4 ust. 1 pkt 18 stanowi natomiast, 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 2023r. poz.1689) 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 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 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.

Rzecznik oprócz ww. zadań i kompetencji może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Wytyczanie powództwa na rzecz konsumenta lub wstępowanie rzecznika do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów jest suwerenną decyzją rzecznika. Brak jest podstaw prawnych do żądania przez konsumenta wytyczania powództwa lub wstąpienia do postępowania przez rzecznika, wymuszania na rzeczniku podjęcia inicjatywy procesowej oraz domagania się uzasadnienia odmowy rzecznika w tym zakresie.

W sytuacjach związanych z wszczynaniem i prowadzeniem postępowań cywilnych rzecznik powinien przede wszystkim służyć doradztwem, a w przypadku jeśli spór wymaga zastępstwa procesowego konsumenta przez fachowego pełnomocnika procesowego powinien informować, w jaki sposób można z takiej pomocy skorzystać.

Warto podkreślić, że rzecznik posiada jedynie kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie posiada, wbrew oczekiwaniom konsumentów kompetencji kontrolnych, nadzorczych, śledczych ani władczych.

1. Struktura Biura Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	pomorskie
2. Miasto/Powiat	powiat sztumski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	38.105
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 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź	- inne np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny)	2 razy w tygodniu po 4 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 Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stałą, to wpisać średnią liczbę)	0
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.	21900,00

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 2023r poz.1689).

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 wzmacnianie słabszej strony w stosunkach z przedsiębiorcą oraz zapewnienie pomocy w skutecznym dochodzeniu roszczeń konsumenckich.

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

W okresie sprawozdawczym, w miesiącu listopadzie nastąpiła zmiana osoby pełniącej funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w związku z zakończeniem pracy przez pana Stanisława Ziętka.

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.

W ramach poradnictwa rzecznik udziela konsumentom wszechstronnych wyjaśnień dotyczących zgłaszanego problemu, w szczególności wskazuje przepisy prawne znajdujące zastosowanie w danej sprawie oraz konkretne działania, jakie mogą podjąć w celu egzekwowania swoich roszczeń. Udzielanie porady czy informacji bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się do rzecznika wymagało dokonania analizy przedkładanych pism i dokumentów, natomiast podczas porady telefonicznej wiązało się z analizą przedstawionych ustnie okoliczności zgłaszanego problemu konsumenckiego. Pomoc konsumentom wiązała się także z przygotowaniem odpowiednich pism tj. reklamacji, wezwań lub oświadczeń od odstąpienia od zawartych umów, co pozwalało na samodzielne załatwienie sprawy, bez oficjalnego występowania rzecznika do przedsiębiorcy. Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego kontaktu z rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek problemów, w których pomocna będzie interwencja lub pomoc rzecznika.

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 **48** porad, osobiście lub telefonicznie oraz skierował 10 spraw w formie wystąpień do przedsiębiorców.

Najczęściej zgłaszanymi skargami przez konsumentów były wady towarów bądź nienależytego wykonania umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD, montażu urządzeń grzewczych, zakupu produktów z zastosowaniem nieuczciwych praktyk sprzedażowych.

Większość umów zawierana byłą poza siedzibą lokalu przedsiębiorcy i z naruszeniem obowiązku przekazywania konsumentowi wszystkich przysługujących mu praw, w tym przede wszystkim prawa do

odstąpienia od umowy. W większości przypadków przekazywane umowy nie zawierały wyszczególnionych w nich załączników.

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. W przypadku reklamacji sprzętu AGD i RTV sprzedawcy, w celu wyłączenia swojej odpowiedzialności stosują praktykę odsyłania konsumentów do serwisu lub przyjmują reklamację jako gwarancyjną. Wiedza na temat możliwości odstąpienia od umowy zawartej w siedzibie przedsiębiorcy wskazuje, iż większość kupujących jest przekonana, że przysługuje im prawo zwrotu towaru jeśli nie spełnia on ich oczekiwań. Odstąpienie od umowy zawartej w siedzibie przedsiębiorcy uzależnione jest od dobrej woli sprzedawcy, zaś takie prawo przysługuje wyłącznie w przypadku umów zawieranych na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorcy. W większości zgłaszanych spraw umowy zawierane były poza lokalem przedsiębiorstwa, podczas organizowania badań lekarskich lub pokazów produktów związanych z opieką zdrowotna np. ozonatorów czy mat masujących po drastycznie zawyżonych cenach, gdzie dochodziło do wykorzystania łatwowierności osób starszych i samotnych.

W okresie sprawozdawczym porady w zakresie świadczonych usług dotyczyły branży telekomunikacyjnej, bieżącej konserwacji i utrzymania domu, usług kurierskich oraz sektora energetycznego.

Porady w sprawach związanych z utrzymaniem domu dotyczyły najczęściej umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa na sprzedaż i montaż pomp ciepła lub instalacji fotowoltaicznej i wiązały się z przygotowaniem przez rzecznika oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W zakresie usług kurierskich najczęściej problemy dotyczyły niewywiązania się firmy z zobowiązania dotyczącego odbioru i dostarczenia przesyłki, pozostawiania przesyłek pod drzwiami mieszkań podczas nieobecności domowników, zaś w przypadku usług telekomunikacyjnych konsumenci mieli problem z dotrzymaniem ustaleń umów zawieranych na okres promocyjny.

Nieświadomi swoich praw konsumenci, którzy zgłaszali reklamacje produktów do sprzedawcy, często byli odsyłani do producenta, gwaranta, dostawcy czy dystrybutora. Częstym problemem konsumentów były naprawy serwisowe w ramach gwarancji, za które domagano się dodatkowej opłaty. Do biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów docierały sygnały, iż część konsumentów zgłaszała problemy z serwisowym usuwaniem wad, które nie wpływały na poprawę działania sprzętu. W sytuacjach spornych większość konsulentów uważa, że podjęcie interwencji przez rzecznika jest równoznaczne z uznaniem roszczeń konsumenta za słuszne. Działania rzecznika stanowią jedynie próbę polubownego rozwiązania sporu i zakończenia go z poszanowaniem praw konsumenta i przedsiębiorcy.

Problemy konsumenckie w 2023 roku wynikały nie tylko z nieuczciwych praktykach stosowanych przez przedsiębiorców, ale także z nieczytania lub nieuważnego czytania umów czy regulaminów oraz łatwowierności, jaką obdarzali konsumenci sprzedawców stosujących manipulacyjne techniki sprzedażowe.

Zestawienie udzielonych porad i informacji w 2023 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.

Podejmowane przez rzecznika działania w formie pisemnych wystąpień o charakterze mediacyjnym mają na celu doprowadzenie do polubownego zakończenia sporu bez potrzeby kierowania sprawy na drogę sądowa. Do podjęcia przez rzecznika interwencji w tej formie dochodziło po samodzielnym wyczerpaniu procedury reklamacyjnej. W wystąpieniach do przedsiębiorcy rzecznik przedstawiał stan faktyczny sprawy ustalony w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności i przedłożone dokumenty, przepisy prawne mające swoje zastosowanie w sprawie, swoje uwagi i opinie oraz wnioskował o udzielenie informacji, pozytywne rozpatrzenie roszczeń konsumenta oraz możliwość polubownego zakończenia sporu.

W roku sprawozdawczym 2023 Rzecznik skierował wystąpienia do 10 przedsiębiorców, w tym 5 dotyczyło umów sprzedaży a 5 związanych było z usługami. W porównaniu do roku ubiegłego, w którym skierowano 13 wystąpień, nastąpił spadek skierowanych pism.

Podjęte w tej formie interwencje doprowadziły do polubownego zakończenia sporu z przedsiębiorcą w 3 sprawach, co stanowi 30 % spraw pozytywnie zakończonych na dzień sporządzenia sprawozdania. W 7 sprawach, co stanowi 70% 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 żądne ustępstwo konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, gdyż rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy zamianę stanowiska.

Wnioski o interwencję dotyczyły zawieranych umów sprzedaży, reklamacji sprzętu. W zakresie usług wystąpienia dotyczyły usług energetycznych oraz bieżącej konserwacji i utrzymania domu.

Najwięcej spraw dotyczyło umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, gdzie zgłaszano problemy dotyczące niewywiązywanie się przez przedsiębiorcę z obowiązku zwrotu dokonanej przez konsumenta płatności w związku z odstąpieniem od umowy.

Strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2023r. 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.

Podkreślić należy, iż rzecznik wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i stara się uzyskać pozytywne jej rozwiązanie w sposób polubowny poprzez prowadzone mediacje w formie pisemnych wystąpień. Każdorazowo, w przypadku ewidentnie złej woli przedsiębiorców czy rozbieżnych stanowisk stron i wobec tego braku możliwości pozytywnego zakończenia sprawy, konsument jest informowany przez rzecznika o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego a także o możliwości skorzystania z form pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich – arbitraż czyli pośrednictwa w sprawach typowych dla danej branży np. finansowej czy telekomunikacyjnej.

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 postepowaniu grupowym

W 2023 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 nieznajomość wyspecjalizowanych instytucji często skutkuje błędami popełnianymi przy składaniu roszczeń.

Obowiązująca od 1 stycznia 2023r nowelizacja ustawy o Ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła szereg zmian. Część dotycząca rękojmi dla osób fizycznych została przeniesiona z kodeksu cywilnego do ustawy, definiując ją jako niezgodność towaru z umową. W zakresie uprawnienia konsumenta w przypadku braku zgodności z umową najbardziej istotną zmianą jest przemodelowanie możliwych roszczeń konsumenta. Do czasu wejścia w życie omawianych zmian konsument mógł wybrać, czy chce żądać naprawy towaru, jego wymiany na wolny od wad, obniżenia ceny albo mógł odstąpić od umowy i żądać zwrotu wydatkowanej kwoty. Wielu konsumentów nie ma wiedzy, że żądanie zwrotu pieniędzy w pierwszym kroku składanej reklamacji zostanie uznane za bezzasadne, gdyż nowe przepisy wymuszają utrzymanie umowy w mocy i próbę jej uratowania. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. Przy czym, żądanie

konsumenta może zostać zmodyfikowane przez przedsiębiorcę. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy lub może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.

Korzystną zmianą jest również skrócenie czasu oczekiwania na odpowiedzi przedsiębiorcy na ustosunkowanie się do zgłoszonej reklamacji do 14 dni. Nie udzielenie odpowiedzi w tym terminie traktowane jest jako przyjęcie przez przedsiębiorcę roszczeń konsumenta. Modyfikacji uległy czasowe granice odpowiedzialności przedsiębiorcy tj. domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia. Poprzednio takie domniemanie obowiązywało tylko w pierwszym roku.

Wg rzecznika do polepszenia standardów ochrony konsumentów przyczyniłyby się zmiany w art. 105 ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r- prawo bankowe (tj. Dz. U. z 2023r. poz. 2488), który nie wskazuje rzeczników konsumentów jako podmioty, którym bank ma obowiązek udzielenia informacji stanowiącej tajemnicę bankowa. W konsekwencji, jeśli skarga konsumenta dotyczy sprawy bankowej, banki nie udzielają wyjaśnień rzecznikowi, wskazując, że w przedmiotowej sprawie rzecznik jest osobą trzecią, mimo przedłożenia upoważnienia do występowania w sprawach wyjaśnień, udzielonego przez skarżącego.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Praca rzecznika wymaga stałego podnoszenia wiedzy i szkolenia się z zakresu różnych dziedzin związanych min. z odnawialnymi źródłami energii, usługami turystycznymi, rynkiem ubezpieczeniowym czy bankowością. Taki stan wynika z różnorodności skarg konsumentów, które obejmują zróżnicowane dziedziny wiedzy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szumie korzysta z oferowanych szkoleń w formie on-line oraz informacji przesyłanych przez Rzecznika Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Federację Konsumentów.

Do biura rzecznika w powiecie sztumskim zgłasza się wiele osób z wnioskami o podjęcie interwencji, a oferowana im pomoc zazwyczaj jest doceniana. Nie zawsze jednak podjęcie działań jest możliwe i skuteczne, co powoduje frustrację konsumentów.

Istnieje zapotrzebowanie na organizowanie kampanii informacyjno-edukacyjnej we współpracy ze instytucjami oświatowymi oraz organizacjami seniorów oraz bardziej ścisłe współdziałanie rzeczników w ramach województwa.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Lilianna Andrzejczuk-Wyłupska

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie														razem
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																																
a	art. **żywnościowe**																																
b	**odzież i obuwie**		5		3												8																
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz**, utrzymania domu	3	2	4		1					3						13																
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy		3	1	2	2											8																
e	**samochody** i środki transportu osobistego																																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**			3													3																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**		1														1																
i	**inne**		1											1			2																
	USŁUGI:																																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																																
k	...ąca konserwacja, **utrzymanie** ...u, drobne **naprawy, pielęgnacja**			1	2		3	1									7																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																																
n	**finansowe**		1														1		1														1
o	**ubezpieczeniowe**																																
p	**pocztowe i kurierskie**					1											1		1														1
r	**telekomunikacyjne**																																
s	**transportowe**																																
t	**turystyka i rekreacja**					1											1																
u	sektor **energetyczny i wodny**			3													3																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																																
x	**edukacyjne**																																
y	**inne**																																
	RAZEM	3	13	15	7	5	3	1			3			1			48																
	informacje ogólne																																
	niekonsumenckie																																
																	48	razem:															2

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	RAZEM
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																
b	**…zież i obuwie**																
c	**…ieble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy					2											2
e	**samochody** i środki transportu osobistego																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**			1													1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
i	**inne**		1											1			2
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, …elęgnacja**			1													1
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**										1						1
u	sektor **energetyczny i wodny**			2												1	3
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	RAZEM		1	4		2					1			1		1	10
	informacje ogólne niekonsumenckie																
	razem:																10