

**Zarządzenie Nr 51/22
Starosty Stargardzkiego
z dnia 17 marca 2022 r.**

**w sprawie zaopiniowania sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stargardzie za 2021 rok**

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021r., poz. 275) zarządza się co następuje:

§1. Opiniuje się bez uwag sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stargardzie za 2021 rok, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Sprawozdanie, o którym mowa w § 1 Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania


Iwona Wiśniewska



**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
STAROSTWO POWIATOWE W STARGARDZIE**

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

za 2021 rok

Stargard, marzec 2022r.

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021r., poz.275) na podstawie, którego przedkładałam w terminie do dnia 31 marca Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2021.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.....	4
II. Realizacja zadań wykonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów.....	7
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	7
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	12
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	12
4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	14
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.....	15
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	15
7. Podejmowanie działań wynikających z:	
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.....	16
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.....	16
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).....	16
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).....	16
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.....	16
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	16
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika	17
IV. Tabele.....	19 -26

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Ochrona praw konsumentów to jedno z zadań samorządu powiatowego wynikające z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2022r., poz. 528 z późn. zm.) Zadanie to stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021r., poz. 275) wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

Zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów określa art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Należą do nich:

- 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 miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto Rzecznik posiada fakultatywne uprawnienie do wytaczania powództw na rzecz konsumentów lub wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów oraz uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli Rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd, jednak nie jest on dla Sądu wiążący.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym sprawuje Ewa Skórczyńska. Uchwałą nr 375/19 Zarządu Powiatu Stargardzkiego z dnia 19 czerwca 2019r. w sprawie zmiany uchwały w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego wprowadzono zmiany w Regulaminie Organizacyjnym w następujący sposób, mianowicie: od dnia 1 lipca 2019 r. utworzono Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Utworzenie biura znajduje swoje uzasadnienie w art.40. ust.5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021r., poz. 275) tj: "W powiatach powyżej 100tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura" oraz w uzasadnieniu ww Uchwały. W strukturze organizacyjnej Urzędu Biuro Rzecznika Konsumentów podporządkowane jest bezpośrednio Staroście Powiatu Stargardzkiego co jest zgodne z zapisami art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Biuro jest czynne w godzinach pracy Urzędu. Interesanci przyjmowani są od 8.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku w budynku Starostwa Powiatowego w Stargardzie pok. 04 i 05. W tych godzinach porady udzielane są także telefonicznie pod numerami telefonów: (91)48-04-842, (91) 48-04-822 oraz pocztą elektroniczną – adres dostępny na stronie internetowej Powiatu Stargardzkiego w zakładce Powiatowy Rzecznik Konsumentów (mail: rzecznikkonsumenta@powiatstargardzki.pl, biurokonsumenta@powiatstargardzki.pl),

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2021 sporządzone zostało wg proponowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów formy. Sprawozdawczość oparto na klasyfikacji spraw uwzględniającej trzy kryteria klasyfikacyjne:

- 1) sposób zawarcia umowy,
- 2) sektor rynku,
- 3) istotę problemu.

W kryterium klasyfikującym sprawy wg sposobu zawarcia umowy wyróżniono trzy grupy spraw:

- 1) umowy zawarte w lokalu,
- 2) umowy zawarte poza lokalem,
- 3) umowy zawarte na odległość.

Z kolei biorąc pod uwagę sektor rynku wykorzystano klasyfikację sektorów ustaloną zaleceniami Komisji Europejskiej z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (Dz.U. UE 2.6.2010). W oparciu o tę klasyfikację pogrupowano sektory rynku w sposób adekwatny do potrzeb rzeczników konsumentów i dotychczasowej praktyki w umowach sprzedaży na dziewięć grup:

- 1) art. żywnościowe
- 2) odzież i obuwie
- 3) meble, artykuły wyposażenia wnętrz i utrzymania domu
- 4) urządzenia gospodarstwa domowego i urządzenia elektroniczne, sprzęt komputerowy
- 5) samochody, środki transportu osobistego, części i akcesoria
- 6) kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące
- 7) produkty związane z opieką zdrowotną
- 8) artykuły rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci
- 9) inne

oraz czternaście grup w umowach o świadczenie usług:

- 1) usługi związane z rynkiem nieruchomości
- 2) bieżąca konserwacja, utrzymania domu, naprawy, pielęgnacja
- 3) czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia,
- 4) konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu
- 5) finansowe
- 6) ubezpieczeniowe
- 7) pocztowe i kurierskie
- 8) telekomunikacyjne
- 9) transportowe
- 10) turystyka i rekreacja
- 11) sektor energetyczny i wodny
- 12) związane z opieką i opieką zdrowotną
- 13) edukacyjne
- 14) inne.

Według istoty problemu rozumianej jako najważniejszej, głównej przyczyny skargi konsumenta podziału dokonano wg pięciu grup:

- 1) rozwiązanie umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie),
- 2) wady towarów / nienależyte wykonanie umowy,
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe / wady czynności prawnych,
- 4) warunki umów / niedozwolone postanowienia umowne,
- 5) inne.

Ponadto w sprawozdaniu wyodrębniono porady w ogólnych sprawach konsumenckich, a także sprawy o charakterze niekonsumenckim, w których mieszkańcy powiatu stargardzkiego szukali pomocy u Rzecznika.

Struktura Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy w 2019r.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto/Powiat	Powiat stargardzki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	120.043 dane użyte w tym zestawieniu pochodzą z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) i przedstawiają stan na dzień 31 grudnia 2017 roku. Więcej: https://www.polskawliczbach.pl/powiat_stargardzki
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Ewa Skórczyńska
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 - $\frac{2}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	BRAK

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.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

II. Realizacja zadań wykonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów. Realizacja tego zadania wymaga znajomości przepisów prawnych z różnych dziedzin oraz profesjonalnego i życzliwego podejścia do konsumenta, oczekującego najczęściej natychmiastowej pomocy. Po porady zgłaszają się konsumenci o różnym profilu wiekowym.

Rzecznik udziela poradnictwa i informacji prawnej konsumentom **osobiście, telefonicznie, mailowo**. Podkreślić należy, że udzielanie porad konsumentom polega nie tylko na odpowiedzi na proste, standardowe pytania i poinformowaniu o stanie prawnym, ale często w przypadku porad udzielanych osobiście, obejmuje szereg podjętych przez Rzecznika czynności, gdyż poza wysłuchaniem przedstawianych problemów, wymaga analizy dokumentów: umów, regulaminów, gwarancji oraz korespondencji reklamacyjnej.

Pomoc konsumentom w wielu sprawach wiązała się również z przygotowaniem pism - zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, czy odwołań od odmownych decyzji. Konsumenci konsultowali również z Rzecznikiem treść samodzielnie sporządzanych pism do przedsiębiorców. Przygotowanie konsumentom pism przez Rzecznika pozwalało na samodzielne załatwienie sprawy, bez konieczności oficjalnego występowania Rzecznika do

przedsiębiorcy. W niektórych sprawach konsumenci nie podejmowali uprzednio samodzielnie żadnych czynności (np. nie składali reklamacji czy odstąpienia od umowy) prosząc o pomoc Rzecznika. Realizując zadania z zakresu poradnictwa konsumenckiego - Rzecznik niejednokrotnie podejmował interwencje u przedsiębiorców w formie telefonicznej lub e-mailowej, które skutkowały szybkim rozwiązaniem zgłoszonego problemu.

Rzecznik w ramach poradnictwa udostępniał także konsumentom broszury i ulotki informacyjne oraz informował o możliwości skierowania sprawy do innej instytucji tj. Inspekcji Handlowej, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego czy Prokuratury lub Policji. Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań jest rozwijanie świadomości konsumentów oraz zapewnienie pomocy w egzekwowaniu roszczeń wobec przedsiębiorców.

W omawianym okresie sprawozdawczym wielu mieszkańców powiatu stargardzkiego zwracało się do rzecznika ze swoimi problemami niemającymi charakteru konsumenckiego. Sprawy dotyczyły członków wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych, interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa spadkowego, egzekucji, w tym komorniczej, opłat abonamentowych RTV. W takich przypadkach rzecznik oprócz porady, wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy. Wśród porad niemających charakteru konsumenckiego, były porady dotyczące umów zawartych pomiędzy podmiotami gospodarczymi. Zaznaczyć również należy, że po porady do Rzecznika zgłaszali się również drobni przedsiębiorcy i rolnicy.

W roku sprawozdawczym udzielono **1933 porad** w sprawach konsumenckich i **171** o charakterze niekonsumenckim, łącznie udzielono **2104** porady (porównawczo w 2020 r. - 1958). Były to porady osobiste, telefoniczne, mailowe. W większości polegały na analizie dokumentów, a w razie potwierdzenia racji konsumentów wskazaniu im właściwego kierunku rozpoczęcia procedury dochodzenia roszczeń, albo przyjęcie sprawy do sporządzenia wystąpienia do przedsiębiorcy. W trakcie wykonywanych zadań przygotowywano zgłoszenia reklamacyjne, projekty pism, reklamacji, odpowiedzi na pisma otrzymane od przedsiębiorców jak również oświadczenia o odstąpieniu od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, odwołania od decyzji odrzucających reklamację, pisma procesowe, przedsądowe wezwania do zwrotu zaliczek czy zwrotu ceny towaru w razie odstąpienia od umowy sprzedaży w ustawowym terminie. W zakresie umów sprzedaży udzielono **1046** porad, a w zakresie usług **887. 279** dotyczyło sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), a **232** zakupów na odległość, (tj. przez telefon czy też w sklepach internetowych za pośrednictwem portali transakcyjnych, wysyłkowo itp.) Szczegółową problematykę udzielonych porad zawiera tabela nr 1.

Można zauważyć, że w roku sprawozdawczym liczba porad w zakresie umów sprzedaży jak i usług jest porównywalna. Poważny akcent (358) stanowią spory w zakresie umów sprzedaży w kategorii związanej z usterkami urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Powodem reklamacji sprzętu gospodarstwa domowego oraz urządzeń elektronicznych i komputerów były ich awarie lub całkowite

zaprzestanie działania pralek, lodówek, zmywarek, odkurzaczy, ekspresów do kawy, telewizorów, telefonów komórkowych czy komputerów.

W kategorii odzież obuwie udzielono **223** porady. Konsumenci reklamowali pęknięcie materiału cholewki, rozklejanie się obuwia, pęknięcie i łuszczenie się łożyska skóry a także pęknięcie i przecieranie się podeszw. Nie ma żadnego znaczenia cena obuwia, gdyż problem dotyczy zarówno taniego obuwia, jak i uznanych na rynku marek. Niepokojącym zjawiskiem jest to, że sprzedawcy obuwia nagminnie nie uznają reklamacji, licząc, że konsument zniechęci się i nie pójdzie do sądu dochodzić swoich roszczeń. Bardzo częstą odpowiedzią na złożoną reklamację butów jest stwierdzenie, że po oględzinach organoleptycznych nie stwierdzono żadnych wad mogących stanowić podstawę do uznania reklamacji, a uszkodzenia są mechaniczne i nimi sprzedawcy obarczają samych użytkowników. Powstanie uszkodzenia mechanicznego, czyli przejście do stanu niezdatności, podczas typowej eksploatacji, zazwyczaj świadczy o niedostosowaniu materiału z jakiego wykonano obuwie. Odpowiedzialność za technologię produkcji materiału ponosi producent, a z rękopni sprzedawca. Najczęściej właśnie konsumenci skarżyli się na odmowę uznania ich reklamacji przez sprzedawców i przerzucanie na nich odpowiedzialności za powstanie wady. Nie zawsze jest tak, że za uszkodzenia, które powstają odpowiada użytkownik dlatego w celu dalszego dochodzenia roszczeń ważna dla oceny jakości jest tu opinia fachowca/rzeczoznawcy ds. jakości obuwnictwa/szewstwa. Jeśli opinia rzeczoznawcy jest pozytywna dla konsumenta i dochodzi do uznania przez rzeczoznawcę wady, za którą ponosi odpowiedzialność producent/sprzedawca wówczas Rzecznik Konsumentów kieruje wystąpienie do sprzedawcy posiłkując się argumentacją rzeczoznawcy. W okresie sprawozdawczym konsumenci skarżyli się również na załatwianie reklamacji niezgodnie ze zgłoszonym żądaniem i długie terminy oczekiwania na jej rozpatrzenie.

Trzecie miejsce zajmują porady wynikające z tytułu zakupionych mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu – udzielono ich **206** w roku sprawozdawczym.

Powodem reklamacji np. mebli były: usterki zauważone zaraz po dostarczeniu towarów. Inne zauważone podczas użytkowania wady to: braki kompletności elementów do złożenia mebli, nierówności w uszyciu tapicerowanych mebli, zapadanie się siedzisk prucie na szwach, deformowanie i odbarwienie tkanin, wychodzenie materiału ze szwów lub przemieszczanie się gąbki czy innego wypełnienia wewnętrznego. Według relacji konsumentów zabudowy meblowe w tym kuchni wykonywano niestarannie i nieestetycznie. Skargi dotyczyły niechlujnego wykonawstwa mebli w szczególności zgłaszano niezliczoną liczbę otarć, przekręcenia gwintów podczas łączenia elementów czy też krzywizny/niespasowania elementów w meblach. Po odebraniu mebli często okazywało się, że towary zamawiane na podstawie katalogów lub po uprzednim obejrzeniu na ekspozycji w lokalu przedsiębiorcy nie spełniały oczekiwań kupujących pod względem wyglądu, twardości siedzisk i oparć czy też estetyki wykonania.

Sprzedawcy odrzucali reklamację argumentując, że reklamowane zmiany są wynikiem uszkodzeń mechanicznych spowodowanych przez użytkownika, a kupujący twierdzili, że wady te są wynikiem niechlujnego wykonania przez producenta. Cena towarów niekiedy osiągała kwotę kilkudziesięciu tysięcy złotych. W tych okolicznościach konsumenci

oczekiwali towaru zgodnego z umową, ale również estetyki w ich wykonaniu zwłaszcza, że nie kupowali mebli na okres roku lub dwóch.

Najmniej porad w 2021 r. bo tylko **3** udzielono w sprawach dot. reklamacji kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących.

Spośród usług najwięcej porad udzielono w zakresie usług telekomunikacyjnych, bo aż **193**. Następne w kolejności to porady w zakresie usług sektora ubezpieczeniowego – **125** i energetycznego **87**. Najmniej porad udzielono w sprawach niezgodności w umowach edukacyjnych **9**. W przypadku wiodącej grupy skarg o charakterze telekomunikacyjnym, konsumenci najczęściej skarżyli się na wprowadzanie ich w błąd przez przedstawicieli operatorów. Przedstawiciele firm telekomunikacyjnych namawiali do podpisywania umów oferując niższe ceny. Okazywało się de facto, że rachunki były wyższe niż u macierzystych operatorów. Zwiększone opłaty były spowodowane doliczaniem dodatkowych opłat handlowych. Konsumenci są ufni, łatwowierni podatni na manipulację i to często jest przyczyną ich problemów i dramatów. Zazwyczaj bowiem dotyczy to rencistów i emerytów, którzy szukają oszczędności.

Odnotowano zgłoszenia konsumentów związane z problemami przy zmianie operatora. Często dochodzi do naliczania kar z powodu rozwiązania umowy terminowej przed jej upływem. Czasem naliczenie jest zasadne, gdyż konsumenci podpisując umowę z nowym operatorem czynią to nieuważnie bo okazuje się, że posiadają umowy terminowe u macierzystych operatorów.

Biorąc pod uwagę istotę problemu najwięcej porad udzielono w związku z wadami towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy bo aż **1294**. Kolejną grupę stanowiły porady dot. rozwiązania umowy **382**. W kategorii „warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne” udzielono **46** porad. Najmniej bo **16** porad udzielono w kategorii „nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych”.

Z powyższego wynika, że problemem generującym największą ilość skarg konsumenckich w 2021 r. była zła jakość towarów i usług, oraz wprowadzanie w błąd konsumentów co do oferowanych produktów.

Podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci skarżyli się na oddalanie ich reklamacji przez sprzedawców z powodu wskazywania przez serwisy gwarancyjne uszkodzeń mechanicznych reklamowanych produktów spowodowanych przez użytkowników. Kwestionowali odmowę załatwiania reklamacji zgodnie z żądaniem, (np.: zamiast wymiany towaru, sklep proponował naprawę, albo zamiast zwrotu gotówki - wymianę lub naprawę). Długotrwałe i wielokrotne naprawy były przedmiotem skarg. Skarżono się również na pogarszanie się stanu reklamowanej rzeczy po odbiorze. Kontrowersje konsumentów wzbudzało odebranie reklamowanej rzeczy, która okazywała się dodatkowo uszkodzona w transporcie. Uszkodzenia zewnętrzne, mechaniczne zauważano dopiero po rozpakowaniu paczki. W takich sytuacjach przygotowywano konsumentom pisma reklamacyjne.

Problematyczne jak w ubiegłych latach jest to, że wiedza konsumentów w zakresie przysługujących im praw nadal jest nieduża, jednakże daje się spostrzec, że z roku na rok coraz większa. Progres ten można zauważyć jednak wśród młodych ludzi. Zdarzają się jeszcze przypadki zapytań o przysługujące im prawo do zwrotu towaru zakupionego w sklepach stacjonarnych, które dawniej było obligatoryjne, ale już coraz mniej. Osobom w wieku +60 wydaje się, że sprzedawcy zobowiązani są do przyjmowania zwrotów - a tak nie jest. Młodzi ludzie już wiedzą, że zwrot towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym zależy od prowadzonej w tym zakresie polityki sklepu - czyli od dobrej woli sprzedawcy. Starsze pokolenie w większości nie rozróżnia rękojmi od gwarancji i podczas zgłaszania reklamacji zdają się na sprzedawców, którzy spisują zgłoszenia reklamacyjne. Sprzedawcom zawsze wygodniej jest przyjąć reklamację z gwarancji, bowiem wówczas są wyłącznie pośrednikiem w przekazaniu reklamowanego towaru do gwaranta. Wtedy reklamacja rozpatrywana jest na podstawie warunków gwarancji, której treść redaguje producent towaru. Należy pamiętać, że z gwarancji można skorzystać tylko wtedy kiedy została ona udzielona. Wpisując w podstawie dochodzenia roszczeń "gwarancja" w efekcie sprzedawcy wykorzystują niewiedzę konsumentów. Wówczas reklamowany towar naprawiany jest wielokrotnie. Sprzedawcy często też odsyłają konsumentów bezpośrednio na infolinię producenta i serwisu gwarancyjnego z uwagi wyłącznej swojej odpowiedzialności o czym konsumenci nie wiedzą zgłaszając reklamację w sklepie. Konsumenci nie posiadają szerokiej wiedzy na przykład z jakich uprawnień mogą reklamować towar i czego mogą żądać w przypadku ich wadliwości, jakie są zasady i terminy obowiązujące w każdym przypadku gdyż najczęściej nie czytają treści warunków gwarancji oraz nie znają praw przysługujących im z rękojmi. Nie wiedzą jakie są konsekwencje przekroczenia przez sprzedawcę terminu ustosunkowania się do żądania reklamującego. Jakie prawa przysługują konsumentowi a jakie są obowiązki sprzedawcy. Wyłącznie od konsumenta zależy czy reklamację złoży z gwarancji czy z rękojmi. Sprzedawca nie może decydować za konsumenta. Zazwyczaj lepiej jest składać reklamację z rękojmi. Przy rękojmi korzystamy z rocznego domniemania istnienia wady lub jej przyczyny w pierwszym roku od wydania rzeczy.

Jak wyżej wspomniałam, konsumenci są też przekonani, że kupując w stacjonarnym sklepie mają obligatoryjne prawo zwrotu towaru, co jest nieprawdą. Jest to fakultatywne uprawnienie, a sprzedawca reguluje to we własnym zakresie tak terminy jak i formę zwrotów. Odstąpienie od umowy zawartej w siedzibie przedsiębiorcy uzależnione jest od dobrej woli sprzedawcy, zaś obligatoryjnie konsumentowi takie prawo przysługuje w przypadku umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Konsument powinien dokonywać świadomych i przemyślanych wyborów, dlatego nie można wymagać od sprzedawcy przyjęcia towaru, ponieważ ten np. przestał się podobać lub okazał się nieprzydatny.

Niektórzy sprzedawcy przewidują możliwość zwrócenia kupionego towaru w sklepie stacjonarnym w konkretnym terminie i pod określonymi warunkami. Wynika to z regulaminu konkretnej firmy, a nie z przepisów. Sprzedawca może w takim wypadku samodzielnie ustalać zasady zwrotu i posiada tutaj dużą elastyczność.

Jeśli kupiony produkt ma wadę to można go zareklamować.

Podkreślić należy, że wszelkie porady w biurze udzielane były po wnikliwym zapoznaniu się z dokumentacją. Wyjaśniano konsumentom, jakie przepisy mają zastosowanie w ich sprawach, jakie roszczenia im przysługują oraz jakie działania mogą podjąć, aby wyegzekwować satysfakcjonujące ich rozwiązanie. Konsumentom, którzy nie byli w stanie samodzielnie sporządzić pisma do przedsiębiorcy, przygotowywano projekty takich pism.

Należy nadmienić, że w sprawach niekonsumenckich porad u Rzecznika szukało **171 osób**. Zaliczały się do nich sprawy członków wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań spółdzielczych, komunalnych np. w sprawach rozliczeń za centralne ogrzewanie. W sprawach dotyczących interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego, ochrony danych osobowych, sporów z organami administracji publicznej, zasadności wprowadzanych podwyżek za dostawę wody lub wywóz śmieci jak również zasadności dochodzonych roszczeń za nieopłacony abonament radio i telewizja mieszkańców kierowano do innych instytucji. Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień do podejmowania interwencji w takich sporach. Zgłaszali się również przedsiębiorcy, którzy szukali pomocy w sporach z przedsiębiorcami, albo osoby uczestniczące w sporach powstałych w wyniku prowadzenia transakcji pomiędzy osobami fizycznymi. W takich przypadkach Rzecznik udzielał informacji i wskazywał instytucje właściwe do udzielania pomocy. Kierowano ich do punktów świadczących darmową pomoc prawną w powiecie stargardzkim.

W 2021 roku w kilku przypadkach udzielano też pomocy w sprawach oszustw polegających na przełamaniu przez osoby nieuprawnione zabezpieczeń informatycznych oraz kradzieży środków z bankowych kont internetowych.

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

W 2021 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż nie było takiej potrzeby.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. (Tabela 2)

Ważnym instrumentem prawnym, wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań Rzecznika są wystąpienia - art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021r.,poz. 275) do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów skarg i wniosków o pomoc dotyczących naruszeń praw i indywidualnych interesów konsumentów przez przedsiębiorców.

W 2021 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 239 sprawach wystąpił do przedsiębiorców.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najczęściej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców, bo aż 126 przypadków wiązało się z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku 29 wystąpień umowy zawarte zostały poza lokalem, a 80 dotyczyła umów zawartych na odległość. 6 wniosków wpłynęło do biura Rzecznika Konsumentów w sprawach niekonsumenckich.

Największa grupa wystąpień, bo aż 137 dotyczyła wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Z kolei 49 wystąpień dotyczyło problemów powstałych na tle rozwiązywania umów (wypowiadania lub odstępowania od umów). 21 wystąpień dotyczyło warunków umów, w tym nieuczciwych postanowień umownych i nieuczciwych praktyk rynkowych oraz wad czynności prawnych. Natomiast 28 wystąpień dotyczyły różnych innych niesklasyfikowanych tabelarycznie problemów.

Analogicznie jak w przypadku porad, najczęściej wystąpień dotyczyło złej jakości towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy.

W razie zasadności złożonego przez konsumenta wniosku podejmowano działania o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu, przedstawiając przedsiębiorcy mające zastosowanie w sprawie przepisy prawa oraz propozycje polubownego zakończenia sporu. Stosowane przez Rzecznika metody działania wynikały z charakteru sprawy z jaką zgłaszał się konsument.

Podstawową formą działania Rzecznika są wystąpienia pisemne do przedsiębiorcy. W sprawach konsumenckich, gdzie reklamacja i roszczenie w stosunku do przedsiębiorcy nie budziły wątpliwości Rzecznik podejmował również interwencje telefoniczne. Interwencje dotyczyły sfery usług budowlanych, serwisowych na przykład: nie realizowanie w terminie umów montażu mebli kuchennych na zamówienie, remontów mieszkań, napraw samochodów, niemożności wyegzekwowania przez konsumentów usunięcia usterek będących przedmiotem umowy, nie wydawanie przedmiotu naprawy, długotrwałe naprawy gwarancyjne itp. Należy podkreślić, że ta metoda jest skuteczna i załatwia sprawę konsumenta bardzo szybko. Czasami jeden telefon rozwiązuje problem konsumenta, z którym bardzo często borykał się od dłuższego czasu.

W wystąpieniach do przedsiębiorców w sprawach wadliwości towarów i usług, Rzecznik przedstawiał stan sprawy przedstawiany przez konsumenta czyli twierdzenia i argumenty konsumentów, a czasem opinie rzeczoznawców, wnosząc o ponowne rozpatrzenie sprawy. Rzecznik Konsumentów nie posiada uprawnień rzeczoznawczych, nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu budowy i funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń, czy prawidłowości wykonywanych usług nie może więc ustosunkować się do kwestii istnienia bądź nie wady w towarze, ani co do sposobu jej powstania. Nie ma zatem kompetencji do oceny przyczyn wadliwości towarów czy wykonywanych usług. Dlatego wykorzystuje opinie Rzeczoznawców.

Z kolei, gdy działania przedsiębiorcy naruszały obowiązujące przepisy prawa, Rzecznik w wystąpieniach wskazywał naruszone przepisy oraz wzywał przedsiębiorcę do podjęcia działań zgodnych z prawem. Należy podkreślić, że Rzecznik Konsumentów nie posiada ustawowych uprawnień władczych i nakazowych wobec przedsiębiorcy (nadzorczych i kontrolnych) i nie może nakazać mu zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta, ani też wymusić zachowania zgodnego z obowiązującymi przepisami. Rzecznik działa poprzez wskazywanie obowiązujących przepisów prawa, mediacje i perswazje. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli przedsiębiorca utrzyma swoje negatywne stanowisko to spór ten może zostać rozstrzygnięty na drodze w polubownym postępowaniu. Postępowania polubowne (w skrócie ADR od angielskiej nazwy Alternative Dispute Resolution) wprowadziła ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, która weszła w życie na początku 2017 r. Trwają one dużo krócej niż sprawy w Sądzie Powszechnym, są mniej sformalizowane i przeważnie bezpłatne. Udział w nich jest dobrowolny, a w rozstrzygnięciu sporu pomagają bezstronni eksperci. Droga sądowa w postępowaniu cywilnym jest ostatecznym rozwiązaniem i kosztownym dla konsumenta.

Interwencje Rzecznika mogą kończyć się dla konsumenta pozytywnie lub negatywnie. Przedsiębiorca może uznać roszczenie konsumenta w całości, w części, lub w ogóle nie uznać. W zależności od żądania przedstawionego przez konsumenta i rodzaju sprawy zgodnie z przepisami prawa kodeksu cywilnego przedsiębiorca może naprawić lub wymienić towar na nowy wolny od wad, obniżyć jego cenę lub rozwiązać umowę sprzedaży jeśli wada towaru jest istotna pod warunkiem uznania reklamacji za uzasadnioną.

42 sprawy spośród wystąpień tj. ok 14 % zakończyło się negatywnie dla wnioskodawców. W skład tych spraw wchodziły nie tylko sprawy, w których konsumenci nie mieli racji, a również takie, w których działania mediacyjne Rzecznika nie odniosły zamierzonego skutku. W wielu przypadkach zdarzało się, że konsumenci pojawiali się z problemem u Rzecznika kiedy było już za późno na jakąkolwiek pomoc z powodu upływu terminów np. do odstąpienia od umowy czy upływu terminu na złożenie sprzeciwu od nakazu zapłaty. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków umowy poprzez złożenie oświadczenia woli. Kilka spraw konsumenci wycofali, a w 6 przypadkach Rzecznik stwierdził brak podstaw do wystąpienia w imieniu konsumenta. Nadal często zdarza się, że konsumenci nie czytają umów, nie zwracają uwagi co podpisują nie zdając sobie sprawy z konsekwencji swoich czynów.

Wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców w 2021 roku wynosiła od 20,00 do 250 000,00 zł (spór z deweloperem).

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. (Tabela 3)

We wnoszonych przez konsumentów w roku 2021 sprawach, w celu prawidłowego ich rozpatrzenia, udzielano informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych

UOKiK, Inspekcji Handlowej oraz organizacji konsumenckich i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Świadczone pomoc w przygotowaniu i złożeniu do tych organów stosownych wniosków. Dotyczyło to zwłaszcza problemów wymagających specjalistycznej wiedzy (wskazywano np. na możliwość złożenia skargi czy wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego czy Urzędu Regulacji Energetyki) oraz potrzeby przeprowadzenia - także wobec przedsiębiorców zagranicznych postępowania polubownego (np. przez Inspekcję Handlową lub Europejskie Centrum Konsumenckie). Telefonicznie konsultowano z pracownikami w/w organów i instytucji zgłaszane przez mieszkańców powiatu sprawy i problemy konsumenckie.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań. (Tabela 4)

W 5 sprawach Rzecznik udzielił konsumentom pomocy w samodzielnym dochodzeniu przez nich roszczeń przed Sądem Powszechnym na łączną kwotę **21 578,92 zł**. Przygotowywano konsumentom projekty pozwów wraz z kompletem załączników. Udzielano informacji na temat procedury sądowej. Ustalano numery kont i przekazano konsumentom informację o wielkości opłaty z tytułu wniesienia powództwa do Sądu.

Rzecznik na bieżąco przygotowywał konsumentom pisma procesowe oraz sprzeciwy od nakazu zapłaty. W większości były to nakazy wydane w postępowaniu elektronicznym, a roszczenia wierzycieli wielokrotnie okazywały się przedawnione. Przygotowywano również konsumentom pisma związane z podniesieniem zarzutu przedawnienia roszczeń w odpowiedzi na pisma otrzymywane od firm windykacyjnych dla roszczeń dochodzonych po terminie wymagalności.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podczas prowadzonej w 2021 roku działalności udostępniano zgłaszającym się konsumentom oraz przedsiębiorcom materiały informacyjne (ulotki, teksty przepisów) dotyczące uprawnień konsumentów, udzielano informacji o zakresie działania i kompetencjach rzecznika konsumentów oraz innych organów i podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów. Z uwagi na wprowadzone przez rząd obostrzenia wynikające z pandemii koronawirusa SARS - CoV -2 odwołane zostały szkolenia i planowane konferencje.

Biorąc pod uwagę wciąż niewystarczającą, aczkolwiek stale wzrastającą świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z różnych źródeł rynku - edukacja konsumentów w opinii Rzecznika jest jednym z ważniejszych zadań.

W ramach projektu „Stargardzka Koalicja dla Seniora” przygotowano ulotki adresowane do osób starszych, poprzez które przekazano informacje o bezpieczeństwie (cyfrowym, telefonicznym, ale też podczas zakupów).

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

W 2021 r. Rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W 2021 r. Rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, gdyż nie było takiej potrzeby.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W 2021 r. Rzecznik nie prowadził postępowań w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W 2021 r. nie wpłynął do Rzecznika żaden wniosek o przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Na podstawie analizy zgłaszanych w 2021 roku spraw konsumenckich w dalszym ciągu uzasadniony jest wniosek dotyczący szczególnej ochrony grupy konsumentów wrażliwych tzn. osób starszych (konsumenci tacy są często wprowadzani w błąd przez przedsiębiorców co do właściwości i nabywanych towarów oraz warunków umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość; często narażeni są też na uciążliwe lub mogące wprowadzić w błąd praktyki reklamowe i marketingowe). Promowanie dobrych praktyk przedsiębiorców oraz edukacja seniorów mogłaby przyczynić się do poprawy sytuacji w tym zakresie.

Podobnie jak w latach wcześniejszych liczne skargi konsumentów dotyczą niskiej jakości reklamowanych produktów. Utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń w takich sytuacjach są m. in. częsty brak zgody przedsiębiorców na polubowne rozwiązanie sporu, właściwość miejscowa sądu, którego siedziba jest nierzadko znacznie oddalona od miejsca zamieszkania konsumenta, wysokie koszty opinii rzeczoznawców (często przewyższają one wartość reklamowanego towaru). Wobec często zgłaszanych spraw dotyczących przedłużających się napraw reklamowanych produktów (z tytułu rękojmi i gwarancji), niedotrzymywania terminów wykonania usług (m.in. remontowo - budowlanych, naprawczych, ubezpieczenia pogwarancyjnego sprzętu RTVi AGD) oraz trudności

w wyegzekwowaniu od przedsiębiorców szybkiej realizacji ich zobowiązań, wprowadzenie ustawowej stawki zryczałtowanego minimalnego odszkodowania za zwłokę, mogłoby pomóc w ograniczeniu skali tego uciążliwego dla konsumenta problemu.

Dzięki zaangażowaniu pracowników biura pomoc oferowana potrzebującym jest skuteczna. Oprócz Rzecznika Konsumentów w biurze pracuje dodatkowa osoba i konsumenci mogą uzyskać wsparcie ze strony pracowników. W biurze udzielamy porady prawnej, pomagamy sporządzić pisma reklamacyjne, a w razie konieczności z upoważnienia konsumenta Rzecznik występuje do przedsiębiorców. Znajomość lokalnego rynku i jego problemów oraz potrzeb lokalnych konsumentów stanowi kolejny atut tej instytucji.

System ochrony prawnej konsumentów działa w Polsce od 20 lat i ciągle jest ulepszany i rozbudowywany. Pomimo, że zaangażowanych jest w to szereg organów, instytucji państwowych i samorządowych wymaga jednak ciągłego dopracowywania. Przedsiębiorcy nierzadko nie przestrzegają obowiązujących przepisów prawa, zasad współzycia społecznego często bez żadnych konsekwencji prowadząc nadal działalność gospodarczą przez wiele lat wyrządzając konsumentom szkodę. Przykładem tu mogą być pojawiające się wciąż nowe zmieniające tylko nazwę firmy prowadzące nadal tę sama sprzedaż bezpośrednią. Naciąganie zwłaszcza ludzi starszych na drogie towary nie może korzystać z ochrony prawa. Co z tego, że firmy o podobnej działalności poddawane są kontroli czy karom nakładanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jeśli dokonują zmiany nazwy i nadal prowadzą nieuczciwą działalność bazując na manipulacji konsumentem stosując metody i środki nie mające nic wspólnego z etyką biznesu i zasadami uczciwej sprzedaży.

Zasób wiedzy z zakresu przysługujących praw konsumentowi i posiadanie niezbędnych informacji potrzebnych do dochodzenia roszczeń jest warunkiem świadomego uczestniczenia konsumentów w rynku. W tej dziedzinie wskazane jest podejmowanie jak największej ilości działań edukacyjnych począwszy od młodzieży, aż po seniorów podnosząc w ten sposób niski poziom kultury prawnej tak konsumentów jak i przedsiębiorców. Multum osób nie zna jeszcze wielu instytucji, do których można zgłosić się po poradę i rozwiązanie problemów w sprawach konsumenckich. Dlatego tak ważne jest, aby na wszystkich szczeblach prowadzić szeroko zakrojoną edukację. Zwłaszcza, że potrzeby i oczekiwania konsumentów rosną i będą stale się zwiększać. Jest to po części związane z ciągłym wzrostem świadomości prawnej konsumentów. Rozsądny, uważny i świadomy swoich praw i obowiązków wynikających z przepisów prawa i umów konsument staje się osobą, która w sposób zamierzony eliminuje z rynku nieuczciwe podmioty i nie pozwala sobą manipulować.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Na podstawie praktyki w codziennej pracy Rzecznika i analizy spraw stwierdzić można, że liczba konsumentów korzystających z pomocy Rzecznika jest porównywalna jak w latach ubiegłych. Wiedza konsumentów o swoich prawach wzrasta, ale wciąż jest niewystarczająca. Konsumenci znają instytucję Rzecznika, zwłaszcza ci którzy wielokrotnie korzystali z pomocy. Inni mają dostęp do Internetu, forów społecznościowych i korzystają z informacji i podpowiedzi w internecie. Natomiast osoby starsze w większości są wykluczone

elektronicznie. Najczęściej są manipulowane i wykorzystywane przez nieuczciwych przedsiębiorców pozostaje w zasadzie tylko pomoc Rzecznika lub najbliższej rodziny pod warunkiem, że zostaną powiadomieni o zdarzeniu.

W związku z pojawiającymi się nowymi, nieznanymi dotąd zagrożeniami, z którymi spotkać się mogą konsumenci, istnieje potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo Rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach, seminariach i konferencjach dotyczących rozwiązywania sporów konsumenckich. Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków są bardzo pożądane i potrzebne, a jest ich niestety coraz mniej.

Bardzo pomocna w pracy Rzecznika jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach, seminariach, debatach za pośrednictwem transmisji on-line, z takich udogodnień Rzecznik korzystał.

W ocenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów właściwszym byłoby wprowadzenie zmian do obecnie obowiązujących przepisów, w szczególności w zakresie wyodrębnienia budżetu Rzecznika Konsumentów.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają pozytywny wydźwięk, gdyż udzielanie bezpłatnej fachowej pomocy prawnej i skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Urzędu. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie telefonicznie lub osobiście dziękując za pozytywne załatwienie sprawy, co daje ogromną satysfakcję w codziennej pracy Rzecznika. Działalność Rzecznika cieszy się dużym uznaniem wśród osób korzystających z usług, zwłaszcza tych, którzy przy pomocy instytucji wyegzekwowali swoje roszczenia. Zakres prowadzonej przez Rzecznika działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa z uwagi na fakt iż z dnia na dzień skala problemów, z którymi zwracają się konsumenci rozszerza się. Konsumenci są coraz bardziej roszczeniowi, niecierpliwi i radykalni w swych działaniach. Duża liczba osób kontaktujących się z Rzecznikiem świadczy o potrzebie tej instytucji.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

Ewa Skorczyńska

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

Lp.	Kategorie	1.1. Osobiście i telefonicznie																		razem
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne						
		bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.			
	SPRZEDAŻ:	113	60	63	562	83	89	7	0	3	0	0	2	21	4	17	1046			
1	Art. żywnościowe	4	0	0	5	0	3	1	0	0	0	0	0	3	0	2	18			
2	Odzież i obuwie	27	4	6	128	19	35	2	0	0	0	0	0	2	0	0	223			
3	Meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	14	23	19	101	1	32	2	0	2	0	0	1	5	2	4	206			
4	Urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	29	21	17	234	45	1	2	0	1	0	0	0	7	0	1	358			
5	Samochody i środki transportu osobistego	6	0	5	32	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	49			
6	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
7	Produkty związane z opieką zdrowotną	1	11	0	6	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	25			
8	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	5	0	2	35	9	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57			
9	Inne	27	1	13	20	9	4	0	0	0	0	0	1	23	0	9	107			
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.			
	USŁUGI:	75	49	22	489	26	45	27	5	4	9	2	3	97	3	31	887			
10	Związane z rynkiem nieruchomości	11	1	0	21	0	0	6	0	0	0	0	0	5	0	0	44			

Tabela 4. Pomoc na drodze sądowej

L.p.	Kategorie	4.1. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami																	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależYTE wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM		
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		18	
1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
	SPRZEDAŻ:																		
1	Art. Żywnościowe																0		
2	Odzież i obuwie																0		
3	Meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu					1											1		
4	Urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					1											1		
5	Samochody i środki transportu osobistego																0		
6	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0		
7	Produkty związane z opieką zdrowotną																0		
8	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0		
9	Inne																0		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
10	USŁUGI:	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
11	Związane z rynkiem nieruchomości																0		
12	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2		

