

Załącznik
do Zarządzenia Nr 29/2025
Starosty Gryfińskiego
z dnia 21 marca 2025 r.

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE**

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W GRYFINIE
W ROKU 2024**

GRYFINO, MARZEC 2025 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	zachodniopomorskie
2. Powiat	powiat gryfiński
3. Liczba mieszkańców powiatu	76 959 (dane GUS wg. stanu na 31.12.2023 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Agata Jakubik
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe techniczne, studia podyplomowe Prawo Administracyjne i Samorządowe, studia podyplomowe Pedagogika
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	NIE DOTYCZY
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
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).	NIE DOTYCZY
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba na 4/7 etatu
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.	181 000,00 zł

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w pok. nr 13B budynku Starostwa Powiatowego przy ul. 11 Listopada 16D w Gryfinie w godzinach pracy Starostwa tj. 7:30 – 15:30. Z Rzecznikiem można również kontaktować się telefonicznie i faxem na nr telefonu 91 404 50 00 wew. 259 oraz za pomocą poczty elektronicznej dostępnej na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gryfinie (www.gryfino.powiat.pl; e-mail: rzecz.kons@gryfino.powiat.pl).

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu z ogólnych wydatków Starostwa na administrację publiczną.

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity z 2024 r. poz. 1907 z późn. zm) jest ochrona praw konsumentów.

Określone powyżej zadanie stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumenta (tekst jednolity z 2024 r. poz. 1616) wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Zgodnie z art. 42 ww. ustawy do zadań rzecznika konsumentów należy:

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 Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Oprócz ww. zadań i kompetencji uprawnienia rzecznika pozwalają również na:

1. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
2. występowanie z upoważnienia starosty jako oskarżyciele publiczni w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia;
3. występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
4. występowanie do policji z wnioskiem o ukaranie podmiotu naruszającego obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

Jednocześnie należy wskazać, że:

1. rzecznik konsumentów jest bezpośrednio przyporządkowany staroście powiatu,
2. w terminie do 31 marca każdego roku rzecznik przedkłada staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
3. w terminie 7 dni od zaopiniowania sprawozdania przez starostę rzecznik konsumentów przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze UOKiK w Gdańsku.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, a więc w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą.

Zgodnie z art. 22¹ ustawy kodeks cywilny za konsumenta uważa się „osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Nie mogą więc z tej formy pomocy korzystać osoby fizyczne będące przedsiębiorcami, a także osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym przepisy przyznają zdolność do czynności prawnych, niezależnie od tego czy prowadzą działalność gospodarczą czy nie.

Interwencje Rzecznika w konkretnej sprawie podejmowane są wyłącznie po wyczerpaniu przez konsumenta toku postępowania narzuconego mu przez ustawę lub umowę.

Rzecznik nie może rozstrzygać sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, nakładać

kar pieniężnych, wydawać nakazów lub zakazów wobec przedsiębiorców. Rzecznik występuje do przedsiębiorców w sprawach, w których dostrzega naruszenie interesu konsumenta, a przy tym szansę na polubowne rozstrzygnięcie sporu.

Rzecznik Konsumentów jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych. Realizuje ustawowe zadania poprzez udzielenie porady, wystąpienie do przedsiębiorcy na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - nie kończy się wydaniem decyzji administracyjnej, nie mają tu zastosowania przepisy dotyczące terminów określone w ustawie Kodeks postępowania administracyjnego. Rzecznik nie działa jako pełnomocnik konsumenta na zlecenie (jak adwokat czy radca prawny), działa na rzecz konsumenta wspierając go informacją i pomocą prawną.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumenta zostały uregulowane w następujących ustawach: o ochronie konkurencji i konsumenta, o prawach konsumenta, kodeksie cywilnym, o kredycie konsumenckim, o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, o cenach, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, prawo energetyczne, telekomunikacyjne, pocztowe, przewozowe oraz szeregu aktów wykonawczych m. in. do ww. ustaw.

Wszystkie sprawy zgłaszane do rzecznika załatwiane były zgodnie z wypracowaną wcześniej procedurą postępowania rzecznika, która polega na zróżnicowanym i indywidualnym podejściu do poszczególnych skarg konsumentów zależnie od charakteru i złożoności tych spraw.

Pomoc realizowana jest poprzez:

1. udzielanie porad, pouczeń i wyjaśnień dotyczących konkretnych spraw w formie ustnej lub pisemnej;
2. konsultowanie bardziej zawiłych spraw z prawnikami obsługi prawnej Starostwa;
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. pomoc w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
5. przygotowywanie pism procesowych i pozwów do sądów;
6. kierowanie konsumentów do właściwych instytucji lub organów takich jak: Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Polubowne Sądy Konsumenckie, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Finansowy, Państwowa Inspekcja Pracy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich, Punkty Nieodpłatnych Porad Prawnych i innych.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów odbywa się pisemnie, telefonicznie, drogą elektroniczną bądź podczas osobistej wizyty w urzędzie. Rzecznik udziela informacji o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwości ich wykorzystania przez zainteresowanych lub udziela porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie.

Rzecznik konsumentów nie odpowiada na zapytania przesyłane drogą elektroniczną w formie anonimowego zgłoszenia bez jakichkolwiek danych osobowych – dlatego też w odpowiedzi zwrotnej poucza nadawcę o konieczności podania danych identyfikujących nadawcę, adres zamieszkania oraz przedmiot sprawy. Brak takich danych uniemożliwia prawidłowe dokonanie rejestracji wniosku.

Zgłoszona sprawa do Rzecznika jest na bieżąco rejestrowana w Ewidencji poradnictwa w zakresie ochrony praw konsumenckich, jak również wpisywana do opracowanego przez UIKOK arkusza kalkulacyjnego w programie Excel – sporządzonego na potrzeby sporządzających przez Rzeczników konsumentów sprawozdań rocznych.

W 2024 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 289 sprawy. Spośród wszystkich 289 spraw 138 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 93 umów sprzedaży usług, 5 ogólnych informacji konsumenckich a 53 spraw niekonsumenckich.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2024 r. zawierają tabele 1.1. i 1.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania. Z tabel tych wynika, że spośród 138 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło:

- artykuły żywnościowe
- odzież i obuwie

➤ meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	27
➤ urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	36
➤ samochody i środki transportu osobistego	14
➤ kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1
➤ produkty związane z opieką zdrowotną	3
➤ art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	4
➤ inne	8

Spośród 93 spraw dotyczących umów wykonywania usług najwięcej spraw dotyczyło:

➤ rynku nieruchomości	2
➤ bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji	16
➤ czyszczenia i naprawy odzieży, obuwia	0
➤ konserwacji i naprawy pojazdów i innych środków transportu	4
➤ finansów	9
➤ ubezpieczeń	14
➤ usług pocztowych i kurierskich	6
➤ usług telekomunikacyjnych	20
➤ usług transportowych	2
➤ turystyki i rekreacji	4
➤ sektora energetycznego i wodnego	7
➤ opieki i opieki zdrowotnej	0
➤ usług edukacyjnych	4
➤ inne	5

Do najczęstszych przyczyn zgłaszania spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości (138 spraw) można zaliczyć:

- odmowę przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- zbędną nieuzasadnioną zwłokę w załatwianiu reklamacji;
- narzucanie konsumentom własnego sposobu rozpatrzenia reklamacji;
- nieuzasadnione wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru;
- brak uzasadnienia w przypadku odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta;
- utrzymywanie przez przedsiębiorców, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń reklamacyjnych konsumentów;
- nieskuteczne usuwanie wad;
- brak jasnych sformułowań w dokumentach gwarancyjnych.

Najczęstsze przyczyny zgłaszania spraw dotyczących usług (93 spraw) to:

a. przy usługach telekomunikacyjnych (20 spraw):

- 1) trudności z odstąpieniem od umowy zawartej z operatorem telefonii stacjonarnej, komórkowej lub z operatorami telewizji kablowej;
- 2) wybiórcze informowanie o warunkach ofert promocyjnych;
- 3) nieprawidłowe naliczanie opłat;
- 4) nakładanie na konsumentów kar umownych;
- 5) niewywiązywanie się przez operatorów z umowy np. przez brak dostępności zamówionej usługi lub częste przerwy w jej realizacji;
- 6) brak zasięgu sieci;
- 7) utrudnianie realizacji roszczeń reklamacyjnych, w tym przekraczanie terminów odpowiedzi na złożoną reklamację.

b. przy usługach bieżącej konserwacji, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja (16 spraw):

- 1) wady wykonanej usługi;
- 2) nienależyte wykonanie umowy;
- 3) nieterminowe wykonanie umowy;

- 4) brak kontaktu po zawarciu umowy;
- 5) niedokończenie wykonania usługi.

c. przy usługach ubezpieczeniowych (14 spraw):

- 1) odmowa wypłaty świadczeń;
- 2) zaniżanie wysokości świadczeń;
- 3) opóźnianie wypłaty świadczeń;
- 4) niezrozumienie warunków umów;

d. przy usługach finansowych (9 spraw):

- 1) wprowadzanie w błąd lub nierzetelne informowanie konsumenta o wysokości oprocentowania i opłat;
- 2) zaniedbania w dostarczaniu klientom informacji o zmianach umów i regulaminów;
- 3) nieprzekazywanie przez kredytodawców egzemplarza umowy kredytobiorcom;
- 4) długotrwałe rozpatrywanie reklamacji;
- 5) praktyka podawania się przez przedsiębiorców za dotychczasowych lub znanych operatorów, celem zawarcia lub zmiany obowiązującej umowy.

e. przy usługach w sektorze energetycznym i wodnym (7 spraw):

- 1) nieprawidłowe wystawianie faktur i prognoz zużycia energii;
- 2) nieterminowe dostarczanie faktur;
- 3) brak informacji o dodatkowych opłatach, które konsumenci mieli ponosić w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej;
- 4) wprowadzanie w błąd poprzez utwierdzanie konsumentów, że nowa, korzystna oferta dotyczy dotychczasowego dostawcy energii.

f. przy usługach turystyka i rekreacja (4 spraw):

- 1) warunki hotelowe niezgodne z umową;
- 2) oferta żywieniowa niezgodna z umową;
- 3) niezadawalające warunki higieniczne w hotelach;
- 4) brak kontaktu z rezydentem.

Spośród wszystkich 289 spraw zgłoszonych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie w 2024, roku w 138 sprawach (47,75 %) rzecznik udzielał porad prawnych i informacji osobiście oraz telefonicznie, a w 93 sprawach (32,17 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez samych konsumentów, przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika i przez samego rzecznika (1 wystąpienie).

Ponadto w zakresie podjętych działań w 2024 r. wynikających z porad i informacji prawnych udzielanych osobiście, telefonicznie lub pisemnie, w 53 sprawach współdziałano z innymi instytucjami.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Gryfińskiego, miał możliwość uczestniczenia w sesjach Rady i na bieżąco zapoznawał się z uchwałami Rady Powiatu. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu.

W 2024 r. wobec braku sygnałów od konsumentów o potrzebie zmiany prawa miejscowego Rzecznik nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

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

Podstawą prawną wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3, ust. 4 i art. 114 ust. 1 ustawy z dnia

Podejmowane przez Rzecznika interwencje prowadzone są do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Sprawy z przedsiębiorcami nierzadko są długotrwałe, choć mają na celu osiągnięcie pozytywnych rezultatów w przedmiocie uznania roszczeń konsumentów.

Rzecznik konsumentów nie ma uprawnień władczych i nakazowych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, jego wystąpienia do przedsiębiorców zawierały jego uwagi i opinie o sprawach oraz żądania udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem sprawy. Nie może nakazać przedsiębiorcy zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta, ani też wymusić zachowania zgodnego z obowiązującymi przepisami. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli przedsiębiorca podtrzyma swoje negatywne stanowisko, spór ten może zostać rozstrzygnięty wyłącznie na drodze sądowej.

W wystąpieniach Rzecznik przedstawiał argumenty, jak również opinie rzeczoznawców wnosząc o ponowne rozpatrzenie sprawy. Podkreślenia wymaga fakt, że Rzecznik nie posiada uprawnień rzeczoznawczych, nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń czy usług, nie może ustosunkowywać się do kwestii istnienia bądź nie wady w towarze, ani co do sposobu jej powstania. Nie posiada kompetencji do oceny przyczyn wadliwości towarów czy wykonywanych usług.

Jednocześnie Rzecznik w swych wystąpieniach wskazywał naruszone przepisy oraz wzywał przedsiębiorcę do podjęcia działań zgodnych z prawem.

W 2024 r. rzecznik występował do przedsiębiorców w 1 sprawie konsumenckiej, które dotyczyło umów sprzedaży różnych towarów.

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

W ramach współpracy Rzecznik otrzymywał z UOKiK bezpłatne publikacje, broszury i ulotki informacyjne oraz comiesięczny newsletter dla rzeczników konsumentów. Rzecznik w swojej pracy korzystał także z materiałów dostępnych na stronie internetowej UOKiK.

Współdziałanie Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Komendą Powiatową Policji w Gryfinie oraz innymi organami i instytucjami działającymi na rzecz konsumentów, w tym z innymi rzecznikami konsumentów podobnie jak w latach poprzednich, polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców, mogących naruszać prawa i interesy konsumentów oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych. Wymiana informacji następowała najczęściej telefonicznie i mailowo. 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.

Szczegółowe tematyczne zestawienie dotyczące współdziałania rzecznika z innymi instytucjami zawarte jest w tabeli 3. Z tabeli tej wynika, że w 2024 r. w 53 sprawach współdziałano z następującymi instytucjami i organami zajmującymi się problematyką konsumencką:

- 1) Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- 2) Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie;
- 3) Urząd Komunikacji Elektronicznej;
- 4) Europejskie Centrum Konsumenckie;
- 5) Rzecznik Finansowy;
- 6) Powiatowa Komenda Policji w Gryfinie;
- 7) Punkty Nieodpłatnych Porad Prawnych w powiecie gryfińskim.

Niejednokrotnie konsultacja z ww. instytucjami/organami pozwoliła na przekazanie rzeczowych i wyczerpujących informacji w danej sprawie, z uwagi na złożoność obowiązujących regulacji prawnych, brak jednolitych procedur oraz praktyczne możliwości zastosowania konkretnych przepisów z różnych dziedzin.

Ponadto Rzecznik był w stałym, bezpośrednim kontakcie z miejskimi i powiatowymi rzecznikami z sąsiednich miast i powiatów, czy też z innych regionów kraju. W wielu sprawach,

w wyniku konsultacji z innymi rzecznikami i wymianie doświadczeń, udało się skutecznie pomóc konsumentom.

Współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi polegało na uczestnictwie Rzecznika w następujących szkoleniach:

- 1) w dniu 22.01.2024 r. webinarium szkoleniowe on-line pn. „Bezpieczny senior - jak nie dać się oszukać w Internecie”, organizator Urząd Komisji Nadzoru Finansowego;
- 2) w dniu 22.02.2024 r. webinar pn. „Dochodzenie roszczeń z ubezpieczeń OC firm oraz innych podmiotów” organizator Biuro Rzecznika Finansowego;
- 3) w dniu 08.03.2024 r. konferencja naukowa pn. „nieodpłatna Pomoc Prawna jako element budowania społeczeństwa obywatelskiego”, organizator Akademia Nauk Stosowanych w Bielsku-Białej i Naczelną Radę Adwokacką;
- 4) w dniu 25.03.2024 r. webinar pn. „Dochodzenie roszczeń przed sądem z udziałem Rzecznika Finansowego, organizator, Biuro Rzecznika Finansowego;
- 5) w dniu 24.02.2024 r. seminarium szkoleniowe pn. „Na co uważać i jak nie dać się okraść w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów. I edycja”, organizator Urząd Komisji Nadzoru Finansowego;
- 6) w dniu 23.09.2024 r. wideoszkolenie pn. „Jakie zmiany zaszły w prawach konsumenta, kiedy stosować stare, a kiedy nowe regulacje? Jak rozwiązywać problemy z usługami cyfrowymi? Kiedy przedsiębiorca jest, a kiedy nie jest konsumentem? Jak rozpatrywać reklamacje wg starego i nowego prawa, jak traktować reklamowanie usługi, której finałem jest produkt: reklamować jako usługę czy jako produkt? Praktyczne aspekty cyberprzestępstwa w konsumenckich działach, które szkodzą konsumentom” organizator, Private Corporate Consulting Sp. z o. o.;
- 7) w dniu 13.05.2024 r. seminarium szkoleniowe pn. „Bezpieczny telefon – jak chronić się przed cyberprzestępcami”, organizator Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.
- 8) w dniu 13.05.2024 r. seminarium szkoleniowe pn. Cyberprzestępcy w świecie finansów, organizator Urząd Komisji Nadzoru Finansowego;
- 9) w dniu 28.06.2024 r. szkolenie z obsługi systemu teleinformatycznego do obsługi nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej, organizator Ministerstwo Sprawiedliwości.

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

Strukturę ilościową i przedmiotową wytoczonych powództw sądowych w 2024 r. przedstawiają tabele 4.1. i 4.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania.

W 2024 r. rzecznik nie wytaczał samodzielnie powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań sądowych, jednakże udzielał profesjonalnej pomocy konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami. Pomoc ta polegała na poradzie polegającej na przygotowywaniu pozwów, sprzeciwów i zarzutów od pozwów i pism procesowych.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez Rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument jest informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik oferuje wówczas pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśnia obowiązujące przepisy, procedury, udziela informacji o kosztach sądowych. Na życzenie konsumenta przygotowuje także odpowiednie pisma procesowe, jeżeli jest to uzasadnione przez okoliczności postępowania sądowego.

Zbyt mały procent spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami wynika z tego, że konsument nie decyduje się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

F. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z największych zagrożeń dla każdego konsumenta jest brak należytej wiedzy i świadomości prawnej, ponieważ będąc uczestnikiem rynku, często nie rozumie on reguł, które nimi rządzą, nie potrafi dostrzec zagrożeń i jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami.

Rzecznik regularnie pozyskiwał z instytucji, z którymi współpracował na co dzień, liczne materiały edukacyjne (broszury, ulotki itp.) o tematyce konsumenckiej. Materiały te były przekazywane zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom przy okazji codziennych kontaktów z rzecznikiem. Rzecznik grzecznościowo upowszechniał wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego także wśród osób prowadzących działalność gospodarczą głównie przy okazji kontaktów dotyczących konkretnych spraw konsumenckich.

Oprócz ww. działań na stronie internetowej Powiatu Gryfińskiego pod adresem: https://bip.gryfino.powiat.pl/index.php?show=elad_zary_2&nr=40&proc=1 zamieszczane są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką np. przepisy prawne, porady konsumenckie oraz podstawowe wzory pism, które konsument może wykorzystać w samodzielnym dochodzeniu roszczeń.

G. Podejmowanie działań wynikających z:

a. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową (art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

Rzecznik w swoich zwraca uwagę, iż działania stosowane przez samego przedsiębiorcę mogą nosić znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych.

b. ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

- art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów). Na podstawie ww. artykułu przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorcę, zgodnie z art. 114 ust. 1 ww. ustawy rzecznikowi przysługuje uprawnienie wystąpienia z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną (kara grzywny nie mniejsza niż 2000 zł). W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie stwierdził przypadku, aby przedsiębiorca nie udzielił Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz nie ustosunkował się do jego uwag i opinii. Wobec tego nie było podstaw do kierowania wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców.
- art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kodeksu postępowania cywilnego (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował osobistych działań na podstawie ww. przepisów.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gryfinie, analogicznie, jak w latach poprzednich, realizował swoje ustawowe zadania podejmując działania adekwatne do specyfiki zgłaszanej sprawy i korzystając z wypracowanych dotychczas metod.

Przedstawione sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie wykonywania ustawowo określonych zadań. Liczba i opis niektórych spraw nie oddają charakteru tejże pracy, a wysiłek i stres towarzyszy każdego dnia. Szczególnie w sytuacji, gdy sprawa jest bezpodstawną lub przedawnioną. Szczególnie, że trudno wytłumaczyć konsumentowi, iż jego roszczenia są bezzasadne.

Wraz ze zmieniającymi się w ostatnim czasie przepisami prawa konsumenckiego oraz dynamicznymi zmianami na rynku i funkcjonujących na nim podmiotów, niezbędne jest stałe podnoszenie poziomu bezpieczeństwa i ochrony interesów konsumentów oraz kształtowanie pozytywnych zachowań pomiędzy sprzedawcą a nabywcą towarów i usług. Nadal można zauważyć, iż konsumenci nie znają swoich praw i instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów konsumenckich, pomimo coraz lepszego dostępu do różnych źródeł informacyjnych. Dlatego tak bardzo ważne jest kontynuowanie działań o charakterze informacyjno-edukacyjnym, szczególnie związanych z wykształceniem u konsumentów zwyczaju zapoznawania się z umowami i różnymi produktami.

Dla polepszenia standardów ochrony konsumentów wskazane są zmiany prawa konsumenckiego zwiększające bezpieczeństwo konsumentów przy umowach zawieranych poza siedzibami przedsiębiorców i na odległość. Wskazane są również nowe rozwiązania prawne, które pozwoliłyby uniknąć wielu sporów dotyczących rozpatrywania reklamacji, takie jak wprowadzenie jednolitego terminu na rozpatrzenie i załatwienie reklamacji we wszystkich umowach konsumenckich.

W celu polepszenia ochrony konsumentów zasadne byłoby:

- a) umożliwienie roszczenia skorzystania z prawa 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej w salonie w sposób tradycyjny w zakresie umów telekomunikacyjnych i energetycznych,
- b) możliwość bezpłatnego uzyskania opinii rzeczoznawców wpisanych na listę przy Wojewódzkich Inspekcjach Handlowych,
- c) wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorców do udziału w sądach polubownych.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Praca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością wśród mieszkańców Powiatu Gryfińskiego. Pokazują to emaile, telefony oraz osobiste podziękowania od konsumentów, którzy doceniają wkład i starania Rzecznika w pozytywne rozwiązanie sporów konsumenckich. Zaangażowanie w pracę jest wysoko oceniane przez konsumentów, którzy po poradzie u Rzecznika otrzymują pozytywną decyzję przedsiębiorcy.

W związku z nowymi zagrożeniami, z którymi mogą spotkać się konsumenci, jak również częstymi zmianami przepisów prawa oraz różnorodnością spraw, którymi zajmują się Rzecznik, nadal zasadne jest organizowanie systematycznych bezpłatnych szkoleń prowadzonych przez fachowców i doświadczonych praktyków w dziedzinie prawa konsumenckiego, podczas których rzecznicy mieliby możliwość omówienia bieżących spraw i problemów z nimi związanych. Stale narastająca liczba spraw konsumenckich o znacznym stopniu skomplikowania wymaga coraz to nowych, branżowych informacji, z nieznanymi dotąd dziedzin, tym bardziej, że rzecznicy gwarantują wysoki poziom obsługi konsumentów, są wizytówkami urzędów, w których są zatrudniani.

Z inicjatywy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzone są prace zmierzające do legislacyjnej korekty przepisów dotyczących ochrony konsumentów, zmierzającej do tego, aby w jak najkrótszym czasie zapewnić wszystkim konsumentom wyższy od istniejącego aktualnie poziom ochrony.

Podsumowując kolejny rok działalności Rzecznik zaobserwował, że spektrum spraw i struktura udzielonej pomocy konsumentom przedstawia się podobnie, jak w roku ubiegłym.

Nadmienić należy, że do Rzecznika zgłaszają się także osoby ze sprawami niemającymi charakteru konsumenckiego, które uzyskują poradę i informację, w jaki sposób i do jakiego organu mogą zwrócić się o pomoc w rozwiązaniu nurtującego ich problemu.

Obecne usytuowanie instytucji Rzecznika na szczeblu samorządu powiatowego jest bardzo korzystne pod względem dostępności dla konsumentów. Duże zapotrzebowanie na usługi rzecznika świadczy o tym, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, co artykułują sami konsumenci korzystający z pomocy. W związku z planowanymi zmianami w prawie niewskazana jest zmiana formy nawiązywania stosunku pracy z rzecznikiem. Umowa o pracę i bezpośrednie podporządkowanie staroście daje stabilność zatrudnienia i zapewnia właściwy nadzór nad pracą rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Gryfinie

Pozytywnie opiniuję:

Tabela 1.1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście i telefonicznie).

Tabela 1.1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście i telefonicznie).

Tabela 1.2. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (pisemnie).

Tabela 1.2. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów																		
		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				
		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	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		
	SPRZEDAŻ:																	49
a	art. żywnościowe																	0
b	odzież i obuwie	1	4		7	1												13
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	1	4		3	3								2	1			14
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1		2	7	1	1							1				13
e	samochody i środki transportu osobistego		1		1	2												4
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																	0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1												1
i	inne				1	3												4
	USŁUGI:																	30
j	związane z rynkiem nieruchomości	1		1														2
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			1		1							1				4
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	0
n	finansowe													1	1			2
o	ubezpieczeniowe				2	3									1			6
p	pocztowe i kurierskie					1												1
r	telekomunikacyjne	1			3									1	1			6
s	transportowe					1												1
t	turystyka i rekreacja		1			1												2
u	sektor energetyczny i wodny	1			1													2
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
x	edukacyjne	2																2
y	inne													1		1		2
	RAZEM	9	10	3	26	17	2	0	0	0	0	0	0	7	4	1		79
	informacje ogólne																	0
	niekonsumenckie																	5
		razem:																84

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

Tabela 2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																		
																	RAZEM	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
		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	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		
	SPRZEDAŻ:																	0
a	art. żywnościowe																	0
b	odzież i obuwie																	0
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																	0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	0
e	samochody i środki transportu osobistego																	0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																	0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	0
i	inne																	0
	USŁUGI:																	0
j	związane z rynkiem nieruchomości																	0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	0
n	finansowe																	0
o	ubezpieczeniowe																	0
p	pocztowe i kurierskie																	0
r	telekomunikacyjne																	0
s	transportowe																	0
t	turystyka i rekreacja																	0
u	sektor energetyczny i wodny																	0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
x	edukacyjne																	0
y	inne																	0
	RAZEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informacje ogólne																	
	niekonsumenckie																	
		razem:																0

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami.

Tabela 3. współdziałanie z innymi instytucjami																	
																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		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	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																1
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie																0
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
e	samochody i środki transportu osobistego																0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
i	inne	1															1
	USŁUGI:																1
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe																0
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne																0
s	transportowe	1															1
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny																0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	inne																0
	RAZEM:	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	informacje ogólne																5
	niekonsumenckie																46
		razem:															53

Tabela 4.1. Pomoc na drodze sądowej (udział rzecznika konsumentów w postępowaniach sądowych).

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wyko- nanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe prak- tyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		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	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie																
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konservujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nierucho- mości																
k	bieżąca konserwacja, utrzyma- nie domu, drobne naprawy, pie- lęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojaz- dów 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 zdro- wotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
	RAZEM																
	sprawy o ukaranie																
		razem:															

Tabela 4.2. Pomoc na drodze sądowej (pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami).

		4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wyko- nanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe prak- tyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		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	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																0
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie																0
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
e	samochody i środki transportu osobistego																0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
i	inne																0
	USŁUGI:																0
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe																0
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne																0
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny																0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	inne																0
	RAZEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	sprawy o ukaranie																
		razem:															0