**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzegu**

**za 2023r.**

**Spis treści**

1. **wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów w Brzegu**

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Województwo** | Opolskie |
| **2. Powiat** | Brzeg |
| **3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu** | 90.054 |
| **4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów** | Miłosz Krawczyk |
| **5. Wykształcenie** | Wyższe prawnicze |
| **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 pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.** | - 1/2 etatu |
| **DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7**  **8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów** | 2x 8 godzin, 1x 4 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.** | Nie |
| **10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.** | Nie |
| **11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).** | **0** |

1. **realizacja zadań rzeczników konsumentów**
2. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów podejmuje działania w szerokim zakresie i na wielu płaszczyznach, co wymaga dobrej znajomości prawa z wielu jego dziedzin. Przepisy w zakresie ochrony konsumentów są niejasne i często ulegają zmianom, co wymaga ciągłej interpretacji i aktualizacji przepisów.

Ustawodawstwo powszechne w tym przepisu precyzujące ochronę konsumentów, oraz procedury wewnętrzne obowiązujące w Starostwie Powiatowym w Brzegu określają sposoby i formy załatwiania spraw konsumentów. Sprawy konsumentów najczęściej załatwiane są w trakcie osobistych wizyt, co wymaga udzielenia szybkiej odpowiedzi na postawione pytania, przy uwzględnieniu iż konsumenci, nie zawsze zorientowani są chociażby pobieżnie w przysługujących i prawach oraz obowiązujących przepisach, z tego powodu konieczna jest znajomość zasad pracy z trudnym klientem, który to klient oczekuje natychmiastowej pomocy.

Celem podejmowanych działań jest poszerzenie świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw, oraz obowiązujących przepisów prawa, tak aby byli w stanie skutecznie korzystać z przysługujących im praw.

W okresie piastowania stanowiska Powiatowego rzecznika Konsumentów w Brzegu, od dnia 1 stycznia 2023r. do dnia 31 grudnia 2023r. udzielono ogółem 319 porad. Porady te dotyczyły uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu niezgodności towaru a umową i gwarancji. W tym zakresie problemy dotyczyły zasadności odmowy uwzględnienia reklamacji, terminowości udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację, wyboru pomiędzy uprawnieniami z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancji, wskazania podmiotu właściwego w zakresie wybranego roszczenia. Znaczny zakres spraw dotyczył pomocy w sformułowaniu roszczenia z tytułu wybranego uprawnienia, oraz pomocy w sporządzeniu pisma zawierającego roszczenia z umowy, w tym pism reklamacyjnych.

Udzielano porad w sprawach dotyczących uprawnień konsumenta w zawieranych umowa na odległość, udzielono porad dotyczących uprawnień konsumentów w zakresie umów o świadczenie usług.

Zdarzały się również problemy związane z zawieraniem umów na tzw. pokazach.

Wszystkie sprawy wymagały analizy przedstawionych dokumentów, pod względem zgodności zawartych umów z obowiązującymi przepisami, zupełności przedstawienia konsumentowi informacji wymaganych przez przepisy prawa, czy też terminowości udzielenia podpowiedzi na złożoną reklamację. Udzielano porad w zakresie zasadności skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Udzielano informacji o strukturze i zadaniach instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów.

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

Nie stosowano.

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

67 wniosków

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

Nie stosowano

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

Nie stosowano

1. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Przeprowadzono dwie prelekcje z zakresu praw konsumentów w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Brzegu

1. Podejmowanie działań wynikających z:

* ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – nie stosowano,
* ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym – nie stosowano,
* art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – nie stosowano,
* art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - nie stosowano.

1. **wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów**

1. W chwili obecnej poziom świadomości prawnej konsumentów jest niezadowalający. Konsumenci nie znają swoich praw i nie są świadomi instytucji prawnych, z których mogą korzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z zawartymi umowami.

Konieczne jest więc podjęcie działań zmierzających do poszerzenia o rozpropagowania informacji dotyczących praw konsumenta, na każdym poziomie funkcjonowania struktur państwa, w tym poprzez kampanie edukacyjne w prasie, radiu, czy też telewizji, zasadne jest skorzystanie z druku i rozpowszechniania ulotek zawierających informacje o prawach konsumentów.

Głównym problemem, z jakim zgłaszali się konsumenci była odmowa uwzględnienia złożonej reklamacji, sprawy te były nieoczywiste i wiązały się z oceną przydatności produktu do jego dalszej eksploatacji, czy też prawidłowości eksploatacji produktu. W drobnych sprawach przedsiębiorcy odmawiali uwzględnienia reklamacji licząc, iż konsumenci nie zdecydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, dotyczyło to w szczególności obuwia i odzieży.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Działalność rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu. Przedsiębiorcy korzystają z niewiedzy konsumentów interpretując obowiązujące przepisy prawa na niekorzyść konsumentów, czy niezbyt starannie rozpatrują złożone reklamacje, poprzestając jedynie na odmowie uwzględnienia reklamacji nie wskazując w sposób przystępny i jasny dla konsumenta przyczyn odmowy uwzględnienia reklamacji.

W toku działalności pracy rzecznika stosowano różne formy pomocy konsumentom, stosując również różne środki kontaktu, od osobistego kontaktu z konsumentem, poprzez kontakt telefoniczny, czy tez przy pomocy poczty elektronicznej. W trakcie działania udzielano porad ustnych, informowano o miejscu czasie pracy rzecznika na stronie internetowej starostwa, poprzez ulotki znajdujące się w siedzibie starostwa.

1. **tabele**