

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BRZEGU
ZA 2024R.**

SPIS TREŚCI

I. 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	- 1/2 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	2x 8 godzin, 1x 4 godziny
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	
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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. 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 przepisie 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 im 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 2024r. do dnia 31 grudnia 2024r. udzielono ogółem 343 porad. Porady te dotyczyły uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu niezgodności towaru z 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 odpowiedzi 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.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
Nie stosowano.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
38 wniosków
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
Nie stosowano
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
Nie stosowano
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
Przeprowadzono jedną prelekcję z zakresu praw konsumentów w Zespole Szkół Zawodowych nr 1 w Brzegu
7. 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.

III. 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 też 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.

IV. TABELA

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Miłosz Krawczyk
Miłosz Krawczyk

Tab. 1 Interwencje do przedsiębiorców

	a. rozwiązanie umowy			b.wady towarów nienależyte wykonanie				c. warunki umowy,		e. inne			Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		
Etykiety wierszy													
a. art. żywnościowe								1	1				1
b. odzież i obuwie		2	2	6			6			1		1	9
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1	1	2	2		4						5
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	2	5										5
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	2		2		1		1						3
g. produkty związane z opieką zdrowotną		1	1										1
i. inne		2	2	3		1	4						6
n. finansowe					1		1			2		2	3
s. transportowe				1			1						1
t. turystyka i rekreacja				1			1						1
y. inne				2			2				1	1	3
Suma końcowa	5	8	13	15	4	1	20	1	1	3	1	4	38

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Miłosz Krawczyk
Miłosz Krawczyk

Tab. 2 udzielone porady

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				e. inne		Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokałem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokałem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokałem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	
b. odzież i obuwie	7	14		21	29	7		36							57
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	5	6	1	12	17	5		22							34
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	17	7	3	27	23	11	1	35							62
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	8	1		9	10	6		16						1	26
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1			1							1
g. produkty związane z opieką zdrowotną		1		1	4			4							5
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1		1		1							2
i. inne	11	4		15	24	3	1	28	1		1	2	29	1	75
j. związane z rynkiem nieruchomości						1		1							1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	1	6			6							7
n. finansowe	4			4	6	1		7					3		14
o. ubezpieczeniowe					12		1	13	3			3	1		17
r. telekomunikacyjne	8	2		10	5			5	3			3	1		19
s. transportowe						1		1							1
t. turystyka i rekreacja		1		1	5	1		6							7
u. sektor energetyczny i wodny	1			1					2			2			3
w. związane z opieką i opieką zdrowotną					2			2							2
x. edukacyjne		1		1											1
y. inne	1		1	2	3		2	5		1		1	1		9
Suma końcowa	62	38	6	106	147	37	5	189	9	1	1	11	35	2	343

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Miłosz Krawczyk
Miłosz Krawczyk

Tabela 3.
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami												RAZEM						
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne			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	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																0	
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 konserwujące																															
g	produkty związane z opieką zdrowotną																															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																															
i	inne																															
USŁUGI:															0																0	
j	związane z rynkiem nieruchomości																															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																															
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																															
n	finansowe																															
o	ubezpieczeniowe																															
p	pocztowe i kurierskie																															
r	telekomunikacyjne																															
s	transportowe																															
t	turystyka i rekreacja																															
u	sektor energetyczny i wodny																															
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																															
x	edukacyjne																															
y	inne																															
RAZEM															0																0	
sprawy o ukaranie															0																0	
razem:															0	razem:															0	