

SPRAWOZDANIE
z działalności
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W 2023 ROKU



Starostwo Powiatowe w Krotoszynie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

(a)

Zatwierdzam

STAROSTA
Stanisław
Stanisław Szczotka

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW - podstawa prawna działania

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2023 r. poz. 1689) - zwany dalej *ustawą* oraz innych przepisów szczególnych.

Ustawa określa m. in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, usytuowanie powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów w starostwie powiatowym oraz jego zadania i kompetencje.

W myśl art. 40 ust. 4 ustawy rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Art. 40 ust. 3 stanowi, że rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany staroście.

Zgodnie z § 10 w zw. z § 15 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Krotoszynie - bezpośredni nadzór nad działalnością Powiatowego Rzecznika Konsumentów sprawuje Starosta Powiatu Krotoszyńskiego. Rzecznik konsumentów w Krotoszynie jest wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Starostwa Powiatowego w Krotoszynie.

Do ustawowych zadań i kompetencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy:

1. udzielenie konsumentom bezpłatnych porad i informacji,
2. występowanie do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich,
3. udzielenie konsumentom pomocy w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, poprzez:
 - a. wytaczanie powództw:
 1. na rzecz konsumentów w indywidualnych sporach z przedsiębiorcami,
 2. jako reprezentant grupy w dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (pозew zbiorowy),
 3. w sprawach o zaniechanie nieuczciwych praktyk rynkowych,
 4. w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.
 - b. wstępowanie za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania sądowego,
 - c. przedstawianie sądowi poglądu w będącej przedmiotem postępowania sprawie o ochronę interesów konsumentów,

- d. sporządzanie na wniosek konsumentów projektów pozwów i pism procesowych.
4. składanie wniosków w prawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów,
 5. współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi, regulatorami rynku takimi jak UKE, URE, KNF, poprzez przekazywanie wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez te instytucje,
 6. wykonywanie zadań związanych z funkcją oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Realizacja zadań w 2023 roku

W poniższej tabeli podano liczbę spraw będących przedmiotem działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów wg sposobu wykonania.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów wg sposobu wykonania.

Sposób wykonania	Ilość	Ilość	Ilość	Ilość	Ilość	Ilość
	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Porady oraz informacje prawne udzielane osobiście i telefoniczne	402	403	492	462	522	508
Sprawy rozpatrywane pisemnie	29	39	61	71	81	56
Wystąpienia do przedsiębiorców	107	90	92	82	188	127
Udział RK w postępowaniach sądowych	8	7	3	3	0	0
Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami	7	3	1	3	4	8
Sprawy o ukaranie	7	0	2	3	2	5
Łączna liczba spraw	560	548	651	624	797	704

I. Porady i informacje

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji. Ta forma pomocy odbywa się przede wszystkim telefonicznie oraz bezpośrednio interesantom zgłaszającym się do Starostwa Powiatowego. Rzecznik wykonując to zadanie informuje o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania przez zainteresowanych lub udziela porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie.

II. Interwencje

W sprawach złożonych, które wymagają głębszej i wnikliwej analizy problemu Powiatowy Rzecznik Konsumentów podejmuje w imieniu konsumentów bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców. Jednym z celów działań rzeczników konsumentów jest również dążenie w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie mediacji drogą korespondencyjną. Powiatowy Rzecznik Konsumentów aktywnie działa na rzecz konsumentów, tj. zastępuje konsumenta w sporze z przedsiębiorcą, w którym konsument jest zawsze stroną słabszą. W sytuacji konfliktowej rzecznik podejmuje interwencję polegającą na pisemnym wystąpieniu do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta i przedstawieniu stanowiska rzecznika, na podstawie obowiązującego prawa i w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty.

Podjęmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie - do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Niestety zdarzają się przypadki rezygnacji klientów z walki o pozytywne rozstrzygnięcie sporu.

W obecnym okresie sprawozdawczym najwięcej udzielonych porad i informacji prawnych, a także skarg klientów dotyczyło spraw z sektora energetycznego i wodnego, sektorów ubezpieczeniowych i finansowych, urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego oraz spraw telekomunikacyjnych, mebli i artykułów wyposażenia wnętrz oraz obuwia i odzieży.

Niemniej jednak warto w tym miejscu przytoczyć najistotniejsze kwestie statystyczne, które świadczą o skuteczności działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

i jego zaangażowaniu w prowadzone sprawy. Jak wykazano w powyższej tabeli, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił łącznie w 2023 roku **402 porady**. Odnosząc się do statystyk za 2022 rok, należy podkreślić, iż od 04.10.2022 roku do 18.05.2023 roku rzecznik przyjmował interesantów jedynie w środę od godziny 7:00 do godziny 17:00, stąd niższa liczba udzielonych porad.

Na dzień sporządzania niniejszego raportu odsetek spraw zakończonych pozytywnie wyniósł 54,20%, co oznacza, iż w co drugiej rozpatrywanej sprawie rzecznik osiągnął sukces. Jest to wyniki zadawalający, przede wszystkim z uwagi na fakt, iż wiele spraw niestety "z góry" należy uznać za potencjalnie przegrane, a mimo to - w obliczu troski o konsumentów - rzecznik podejmuje się interwencji. Dokładniejszą statystykę przedstawiono w załącznikach. Warto również podkreślić, iż w 2024 roku nadal prowadzonych jest 9 spraw z roku poprzedniego, których nie udało się zamknąć w 2023 roku.

III. Sporządzanie pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty oraz udział Powiatowego Rzecznika Konsumentów w sprawach sądowych

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał pomocy konsumentom w sporządzaniu pozwów i skierowaniu spraw na drogę sądową. Wszystkie przygotowane pozwы dotyczyły spraw, w których uprzednio rzecznik podejmował interwencje, a przedsiębiorca odmawiał żądaniom konsumenta. W 2023 roku sporządzono i wydano 15 pozwów z zakresu finansów.

Wartym podkreślenia jest fakt, iż dzięki zaangażowaniu Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krotoszynie, w 2023 r. prawomocnie zakończyły się dwa postępowania sądowe związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi. W obu sprawach banki musiały zwrócić kwotę skradzionych konsumentom środków pieniężnych wraz z odsetkami.

Udział Rzecznika Konsumentów w tych sprawach był pełny i polegał na prowadzeniu sprawy na etapie polubownym, przygotowaniu pozwu, udziału w rozprawach sądowych, a także wymiany pism procesowych.

Dodatkowo w 2023 r. zakończyła się sprawa o stwierdzenie nieważności kredytu frankowego, a w drugiej tego typu sprawie zapadł w I instancji korzystny dla

konsumentów wyrok. Bank złożył apelację. Podobnie jak we wcześniej przywołanych sprawach, Rzecznik brał pełny udział w sprawie.

Ponad to, w 2023 r. zakończyły się również przed Sądem I instancji dwie sprawy tzw. polisolokat, w których Sąd stwierdził nieważność umów. Towarzystwa Ubezpieczeniowe wniosły apelację. Sprawy są w toku.

IV. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w sprawach o wykroczenia

Zgodnie z art. 42 ust. 4 *ustawy* przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest zobowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000,00 złotych (art. 114 *ustawy*).

W 2023 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów skierował 7 wniosków o ukaranie na podstawie upoważnienia udzielonego przez Starostę Powiatu Krotoszyńskiego.

V. Działania edukacyjne i informacyjne

W myśl art. 38 *ustawy* zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Zgodnie z art. 39 tejże *ustawy* zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, a co za tym idzie zadania opisane w art. 38 również wykonuje rzecznik.

W 2023 roku przeprowadzono spotkanie edukacyjno-informacyjne uczniami Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych nr 2 im. K.F. Libelta.


Obecnie kontynuowane jest porozumienie dotyczące mobilnych dyżurów, jakie zostało wypracowane pomiędzy Zarządem Powiatu, a poszczególnymi Burmistrzami Gmin Powiatu Krotoszyńskiego oraz Miasta Sulmierzyce.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW MGR MIKOŁAJA LECHMANA

Sporządził

Mikołaj Lechman

Powiatowy Rzecznik Konsumentów


Krotoszyn, 27 marca 2024 roku

Zestawienie liczby wystąpień do przedsiębiorców za 2023 r.	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy				c. warunki umowy, niedozwolone		d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				e. inne		Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		
b. odzież i obuwie		2		2	20	6		26						1			29
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			1	1	2			2									3
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					7	1		8	1	1		1			1		10
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1	2		3			1				1		4
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci						1		1			1				1		2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja							1	1									1
n. finansowe					5			5	1	1							6
o. ubezpieczeniowe	1			1	2			2	1	1							4
r. telekomunikacyjne	1			1	2			2							1	1	4
s. transportowe					3	1		4	1	1							5
t. turystyka i rekreacja					8	1		9									9
u. sektor energetyczny i wodny					4	1	3	8	1	1	3		1	4	7	7	20
w. związane z opieką i opieką zdrowotną					1			1									1
x. edukacyjne		1	1	2													2
y. inne														7	7		7
Suma końcowa	2	3	2	7	55	13	4	72	5	5	5	2	1	8	15	15	107

Zestawienie informacji i porad pisemnych za 2023	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienie		d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady		e. inne		Suma końcowa
	a w lokalu / bez	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez	b na odległość		c poza lokalem		b na odległość		a w lokalu / bez		
a. art. żywnościowe		1		1										1
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1			1	1		1							2
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					2	1	3							3
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1		1	2		2							3
g. produkty związane z opieką zdrowotną			1	1						1	1			2
j. związane z rynkiem nieruchomości					2		2							2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	1	1		1							2
n. finansowe								1	1			2	2	3
o. ubezpieczeniowe					1		1							1
r. telekomunikacyjne												1	1	1
t. turystyka i rekreacja		1		1										1
u. sektor energetyczny i wodny			4	4								2	2	6
x. edukacyjne		1	1	2										2
Suma końcowa	1	4	7	12	9	1	10	1	1	1	1	5	5	29

Zestawienie spraw sądowych: przygotowane pozwy dla konsumentów za 2023 r.	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		Suma końcowa
	b na odległość	c poza lokałem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		
b. odzież i obuwie	1		1	2	1	3			4
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1	1	1		1			2
n. finansowe							1	1	1
Suma końcowa	1	1	2	3	1	4	1	1	7

Zestawienie liczby porad za 2023 r.	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie,				b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy				c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				e. inne				Suma końcowa	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem			
b. odzież i obuwie	2	8		10	32	1		33						4		4					47	
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	3	2		5	20	1		21	1			1									27	
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		5	2	7	39	8	3	50	2	1		3	1	2	1	4					64	
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		3		3	10	3	1	14	1			1									18	
g. produkty związane z opieką zdrowotną			2	2	3			3						1	1	1				1	7	
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		3		3	1			1													4	
i. inne													1		1						1	
j. związane z rynkiem nieruchomości					2			2	2			2									4	
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					3			3		1		1									4	
n. finansowe		2		2	2			2	24	4	2	30	1		3	4	5	1			6	44
o. ubezpieczeniowe		2		2	1			1	7	2		9					1				1	13
p. pocztowe i kurierskie					1			1													1	
r. telekomunikacyjne	2	1		3		1		1	2	1		3	1			1					8	
s. transportowe																	1				1	1
t. turystyka i rekreacja					5	1		6	1			1									7	
u. sektor energetyczny i wodny	2	4	6	12	2	1		3	71	48	2	121	2	1		3	3			3	142	
w. związane z opieką i opieką zdrowotną			2	2					1			1			1	1					4	
x. edukacyjne		2	1	3										1	1						4	
y. inne													1		1				1	1	2	
Suma końcowa	9	32	13	54	121	16	4	141	112	57	4	173	5	9	7	21	11	1	1	13	402	

Zestawienie spraw sądowych z udziałem RK za 2023 r.	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy		c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		Suma końcowa
	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia		
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	1					1
n. finansowe			2	2	5	5	7
Suma końcowa	1	1	2	2	5	5	8