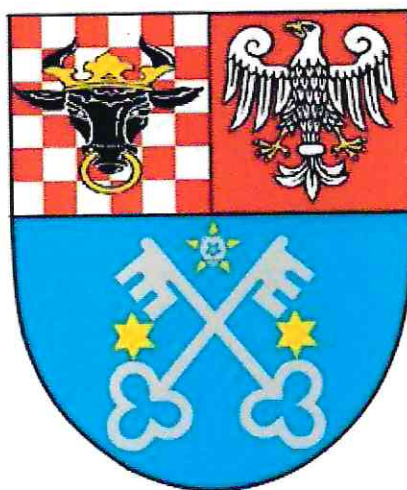


SPRAWOZDANIE
z działalności
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W 2024 ROKU



Starostwo Powiatowe w Krotoszynie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

(a)

Zatwierdzam

STAROSTA KROTOSZYŃSKI

mgr Paweł Radojewski

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. 2024 r. poz. 1616) - 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 (pozew zbiorowy),
 3. w sprawach o zaniechanie nieuczciwych praktyk rynkowych,
 4. w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.
 - b. występowanie 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 2024 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 2024	Ilość 2023	Ilość 2022	Ilość 2021	Ilość 2020	Ilość 2019	Ilość 2018
Porady oraz informacje prawne udzielane osobiście i telefoniczne	467	402	403	492	462	522	508
Sprawy rozpatrywane pisemnie	90	29	39	61	71	81	56
Wystąpienia do przedsiębiorców	104	107	90	92	82	188	127
Udział RK w postępowaniach sądowych	8	8	7	3	3	0	0
Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami	10	7	3	1	3	4	8
Sprawy o ukaranie	3	7	0	2	3	2	5
Łączna liczba spraw	682	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, jest udzielana 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 bezpośrednią interwencję 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.

Podejmowane 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, co uniemożliwia skuteczne dochodzenie praw.

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, urzędzeń gospodarstwa domowego, urzędzeń 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 2024 roku **467 porad**.

Na dzień sporządzania niniejszego raportu odsetek spraw zakończonych pozytywnie wyniósł 54,81%, 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.

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. Przygotowane pozwы, w większości dotyczyły spraw, w których uprzednio rzecznik podejmował interwencje, a przedsiębiorca odmawiał żądaniom konsumenta. W 2024 roku sporządzono i wydano 18 pozwów z zakresu finansów (nieautoryzowane transakcje płatnicze, wyłudzone kredyty w rachunku bankowym, tzw. kredyty na klik, polisolokaty, wadliwa jakość węgla).

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 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów skierował 3 wnioski o ukaranie na podstawie upoważnienia udzielonego przez Starostę Powiatu Krotoszyńskiego.

V. Informacje dodatkowe, działania edukacyjne i informacyjne

Miniony rok obfitował w liczne wydarzenia, zarówno o charakterze lokalnym, jak i ogólnopolskim, które znacząco wpłynęły na umocnienie ochrony oraz edukacji konsumentów. Aktywność krotoszyńskiego Rzecznika Konsumentów skupiała się nie tylko na indywidualnej pomocy konsumenckiej, ale także na działaniach informacyjnych i prewencyjnych. Współpraca z instytucjami publicznymi oraz uczestnictwo w konferencjach i spotkaniach pozwoliły na wymianę cennych doświadczeń oraz wypracowanie nowych strategii działań na rzecz konsumentów. Ważnym aspektem działalności Rzecznika Konsumentów była również obecność na forum krajowym, gdzie wśród ekspertów przedyskutowano wyzwania i potrzeby systemu ochrony konsumentów.

Z uwagi na zasługi poczynione na polu rzeczniczym, Prezes UOKiK, dostrzegając aktywność oraz rzetelność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krotoszynie, zaproponował jego osobę do odznaczenia Krzyżem Zasługi, czyli odznaczeniem nadawanym osobom, które położyły zasługi dla państwa lub obywateli spełniając czyny przekraczające zakres ich zwykłych obowiązków, a przynoszące znaczną korzyść państwu lub obywatelom, ofiarną działalność publiczną, ofiarne niesienie pomocy oraz działalność charytatywną. **Odznaczenie zostało wręczone w siedzibie UOKiK w dniu 04 grudnia 2024 r.**

Dodatkowo wartym podkreślenia są inicjatywy, które zostały podjęte w 2024 roku.

Udział w wydarzeniach i konferencjach:

W dniu 23 kwietnia 2024 r. - na zaproszenie posła na Sejm Pana Ryszarda Petru – udział w dyskusji dotyczącej zmian postulowanych przez rzeczników konsumentów w systemie ochrony konsumentów w Polsce. W wymianie poglądów brało udział dziesięciu czołowych rzeczników kraju.

W dniu 24 września 2024 r. – odbyło się spotkanie w Urzędzie Miasta Poznania, gdzie omówiono współpracę z delegaturą UOKiK, WIIH w Poznaniu oraz Europejskim

Centrum Konsumenckim, ze szczególnym uwzględnieniem nadchodzących zmian prawnych.

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.

Edukacja i wsparcie lokalne:

W dniu 21 marca 2024 r. – Powiatowy Rzecznik Konsumentów współorganizował Powiatowy Etap XVIII Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, promującej edukację konsumencką wśród młodzieży - podczas finału wojewódzkiego (17 kwietnia 2024) uczeń reprezentujący nasz powiat zajął czołowe miejsce, ukazując efektywność lokalnych działań edukacyjnych.

W czerwcu 2024 r. – odbyło się spotkanie z seniorami. W Klubie Seniora w Koźminie Wielkopolskim omówiono temat "nieautoryzowanych transakcji płatniczych" oraz "kredytów na klik".

W dniu 26 września 2024 r. – rzecznik poprowadził spotkanie z mieszkańcami Zdun, co było doskonałą okazją do kontynuacji edukacji lokalnej społeczności w zakresie świadomości konsumenckiej.

W dniu 24 października 2024 r. – odbyła się Konferencja "Normalizacja w sektorze usług". Uczestnictwo w wydarzeniu, zorganizowanym dla uczniów szkół ponadpodstawowych w Krotoszynie, było świetną okazją do poszerzenia wiedzy konsumenckiej przez uczniów.

W dniu 07 listopada 2024 r. – w bibliotece w Konarzewie odbyło się spotkanie z mieszkańcami Konarzewa, gdzie omówiono aktualne istotne tematy konsumenckie.

Zajęcia dydaktyczne i prelekcje:

W dniu 29 maja 2024 r. – na zaproszenie prof. UW r Edyty Rutkowskiej – Tomaszewskiej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Krotoszyna poprowadził na Uniwersytecie Wrocławskim zajęcia ze studentami. Zajęcia miały formę warsztatów praktycznych na temat sporów i roszczeń finansowych.

W dniach 02-03 grudnia 2024 r. – na Uniwersytecie Wrocławskim odbyły się "Dni Rzecznika Finansowego" oraz Konferencja Naukowa "Finanse konsumenckie i egzekwowanie ochrony konsumenta na rynku finansowym. Na zaproszenie prof. Patrycji Zawadzkiej oraz prof. UW r Edyty Rutkowskiej – Tomaszewskiej Rzecznik z Krotoszyna brał udział w wydarzeniu "Prawo – Problemy - Praktyka" jako prelegent. Prezentacja dotyczyła tematu „Nieautoryzowane transakcje płatnicze oraz kredytów na klik”.

W dniach 12-13 grudnia 2024 r. – w siedzibie Rzecznika Finansowego w Warszawie odbyła się Konferencja nt. Rynku konsumenckich usług kredytowych. Tym razem, krotoszyński Rzecznik brał udział w panelu eksperckim, podczas którego omówiono prawo, praktykę, problemy, potrzeby i wyzwania rynku kredytowego.

Działalność medialna:

W ramach rozpowszechniania działań Rzecznika, na Facebooku publikowane są wyroki spraw prowadzonych przez rzecznika z podstawowymi informacjami o rodzaju sprawy.

Załączniki:

1. Tabele zawierające dane za 2024 r.

Sporządził

Mikołaj Lechman

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Krotoszyn, 07 marca 2025 roku

Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 1.1. osobiście i telefonicznie	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				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		
Etykiety wierszy																				
a. art. żywnościowe		1		1																1
b. odzież i obuwie		7		7	23	5		28		1		1		4		4				40
utrzymania domu	1	4		5	23	2		25					2	1		3				33
elektroniczne i sprzęt komputerowy	2	8	5	15	51	7		58	2			2	1			1				76
osobistego, części i akcesoria	2			2	33	1		34	1			1	1			1				38
konserwujące			2	2																2
g. produkty związane z opieką zdrowotną	1		2	3																3
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		3	1	4	1			1												5
i. inne	1			1									1	1		2	1		1	4
j. związane z rynkiem nieruchomości					10			10	3			3								13
drobne naprawy, pielęgnacja	1			1	11	1	2	14			1	1								16
innych środków transportu					1			1					1			1				2
n. finansowe	1	1	1	3	1			1	43	5	2	50	6		2	8	33	4	37	99
o. ubezpieczeniowe									27	1		28	2			2	3		3	33
p. pocztowe i kurierskie					1			1												1
r. telekomunikacyjne					1			1	6	1		7								8
s. transportowe					2			2												2
t. turystyka i rekreacja		1		1	1			1	1	1		2								4
u. sektor energetyczny i wodny	2	4	7	13	4	2	1	7	34	17	1	52	3			3	1		1	76
w. związane z opieką i opieką zdrowotną									2			2								2
x. edukacyjne		3		3						1		1								4
y. inne		1		1					2			2	1			1	1		1	5
Suma końcowa	11	33	18	62	163	18	3	184	121	27	4	152	18	6	2	26	39	4	43	467

Tabela 1.1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				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		a w lokalu / bez znaczenia	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
Etykiety wierszy																
b. odzież i obuwie		1		1												1
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					1	1										1
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			3	3	3	3										6
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					2	2										2
g. produkty związane z opieką zdrowotną					1	1										1
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1	1												1
i. inne			2	2								1			1	3
j. związane z rynkiem nieruchomości					2	2										2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					10	10										10
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1	1										1
n. finansowe			1	1			31	1	32	3	3	1	6	4	11	47
o. ubezpieczeniowe							3		3			5			5	8
r. telekomunikacyjne					1	1				1	1					2
u. sektor energetyczny i wodny			2	2						1	1					3
x. edukacyjne		1		1												1
y. inne	1			1												1
Suma końcowa	1	2	9	12	21	21	34	1	35	5	5	7	6	4	17	90

Tabela 2. wystąpienie do przedsiębiorców	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				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 lokallem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		b na odległość	c poza lokallem		a w lokalu / bez znaczenia		
Etykiety wierszy															
b. odzież i obuwie		6		6	18	1	19								25
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1	1		2	4	2	6								8
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					8	4	12								12
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1		1								1
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1											1
i. inne			1	1									1	1	2
j. związane z rynkiem nieruchomości					1		1								1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					6		6								6
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2		2								2
n. finansowe					2	10	12			1		1			13
o. ubezpieczeniowe								1	1	1		1			2
p. pocztowe i kurierskie						1	1								1
r. telekomunikacyjne	1			1	2	2	4								5
s. transportowe					3		3								3
t. turystyka i rekreacja					1		1								1
u. sektor energetyczny i wodny											1	1			1
y. inne													20	20	20
Suma końcowa	2	8	1	11	48	20	68	1	1	2	1	3	21	21	104

Tabela 4. pomoc na drodze sądowej 4.1. udział RK w postępowaniach sądowych	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, e, wygaśnięcie		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		a w lokalu / bez znaczenia	c poza lokalem		c poza lokalem		
Etykiety wierszy													
g. produkty związane z opieką zdrowotną									1	1			1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1	1								1
n. finansowe			1		1	1	1				1	1	3
o. ubezpieczeniowe						3	3						3
u. sektor energetyczny i wodny	1	1						1		1			2
Suma końcowa	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	1	1	10

Tabela 4. pomoc na drodze sądowej 4.1. udział RK w postępowaniach sądowych		b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy		c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		Suma końcowa
Etykiety wierszy		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	a w lokalu / bez znaczenia		
b. odzież i obuwie		3		3		3
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1		1		1
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1	1		1
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1		1		1
n. finansowe			1	1	1	2
Suma końcowa		5	2	7	1	8