

Zatwierdzam:

STAROSTA

Gabriel Dors

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zawierciu

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Zawierciu za 2023 rok**

Zawiercie, 28 luty 2024 r

Spis treści

I. Uwagi ogólne dot. działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu.....	3
II. Realizacja ustawowych zadań rzecznika.....	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	8
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	8
4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.....	10
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów.....	10
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	11
7. Podejmowanie działań wynikających z:	11
• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - brak	
• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - brak	
• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - brak	
III. Wnioski końcowe.....	11
IV. Tabele zalecane przez UOKiK	

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ZAWIERCIU.

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r., poz. 107) jest ochrona praw konsumentów. Określone powyżej zadanie wykonuje w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r., poz. 1689 z późn. zm.) o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika Konsumentów należy między innymi:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- fakultatywnie wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania sądowego,
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorów umów.

Jednocześnie wskazać należy, że:

- Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- zatwierdzone sprawozdanie Rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Struktura biura Rzecznika oraz stan kadrowy

1. Województwo	Śląskie
2. Miasto/Powiat	Zawiercie/Zawierciański
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	112 774 mieszkańców (dane na dzień: 31.12.2022 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Beata Molenda
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	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.	0,7 etatu
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).	28 godzin w tygodniu od poniedziałku do piątku
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
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.	W budżecie nie przewidziano środków na zadania własne „ochrona konsumentów”. Biuro nie posiada własnego budżetu. Szacunkowe koszty funkcjonowania biura w 2023 r. to 117 900,79 zł brutto.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, a więc w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zgodnie natomiast z art. 22¹ KC za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów, poza przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zostały uregulowane w przepisach ustawy o prawach konsumenta, kodeksie cywilnym, ustawie o kredycie konsumenckim, ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usług turystycznych, ustawie o cenach, ustawie o języku polskim, ustawie o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie - Prawo bankowe, ustawie – Prawo pocztowe, ustawie - Prawo przewozowe oraz szeregu aktów wykonawczych m.in. do w/w ustaw.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Pomoc konsumentom świadczona jest przez 5 dni w tygodniu w pełnych godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Zawierciu.

W ciągu 2023 r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **937** spraw związanych z ochroną praw konsumentów.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w 804 przypadkach Rzecznik udzielał konsumentom bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej, co miało miejsce w trakcie rozmów z konsumentami. Pozostałe natomiast 133 sprawy to pisemne wnioski o podjęcie mediacji z przedsiębiorcą.

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

Analogicznie jak w latach poprzednich poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na taką formę pomocy.

1 stycznia 2023 r. weszło w życie wiele ważnych dla konsumentów przepisów. Zmiany w polskim prawie (m.in. ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym) wynikają z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej. Spowodowało to konieczność poszerzenia i zaktualizowania wiedzy przez Rzecznika i informowaniu konsumentów o wprowadzonych zmianach w celu podjęcia przez nich działań pozostających w zgodzie ze zaktualizowanym porządkiem prawnym.

Podobnie jak w latach poprzednich porady polegały na udzieleniu konsumentom wszechstronnych wyjaśnień dotyczących praw i obowiązków konsumenckich, terminów składania reklamacji, wskazaniu odpowiednich przepisów, wyjaśnieniu podstawowych różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową / rękojmią, analizie zapisów umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, a także pomocy w przygotowaniu pism celem przedłożenia u przedsiębiorcy, włącznie ze wskazaniem jakie działania w konkretnej sprawie konsument ma podjąć. Po uzyskaniu właściwej porady konsumenci podejmowali czynności w zakresie dochodzenia roszczeń przeciwko przedsiębiorcy.

W praktyce zdarzało się też, że Rzecznik udzielał małym przedsiębiorcom informacji z zakresu obowiązującego prawa np. w sprawach dotyczących reklamowania towarów i usług, podnosząc ich wiedzę z tej dziedziny. Zasadniczo w takiej sytuacji Rzecznik powinien odmówić udzielenia informacji, jednak mając na względzie dobro konsumenta udzielał wyjaśnień i informował o obowiązujących przepisach, co skutkowało poszanowaniem praw konsumentów we wzajemnych stosunkach.

W wielu przypadkach, podobnie jak w latach poprzednich, konsumenci - zwłaszcza w wieku starszym - wymagali pomocy w toku całego postępowania reklamacyjnego. W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w kwestii fachowej informacji, ale również pomagał redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego ujawnienia wad towaru/usługi, poprzez procedurę reklamacyjną.

Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek trudności w rozwiązaniu problemów, bądź wyjaśnienia wątpliwości.

Do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci, którzy dokonali nieprzemysłowego zakupu w sklepie stacjonarnym i byli przekonani, że sprzedawca bezpodstawnie odmawia im zwrotu towaru. Zgłaszali się także konsumenci chcący uzyskać informacje bądź porady w innych sprawach, np. z zakresu przepisów prawa finansowego, ubezpieczeń, prawa spadkowego, rodzinnego oraz dotyczącego wspólnot mieszkaniowych. Osoby te często nie wiedziały do kogo mają się zwrócić, dlatego też Rzecznik wskazywał podmioty właściwe do udzielenia pomocy lub wyjaśnienia przedstawionych zagadnień.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

- związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług w zakresie:
 - bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji - odmowne rozpatrywanie reklamacji, zła jakość wykonanych usług, nieterminowe wykonanie usługi,
 - turystyki i rekreacji – niezmiennie roszczenia konsumentów związane były z nienależytym wykonaniem umowy, polegającym na niezapewnieniu przez organizatorów imprezy turystycznej warunków przewidzianych w umowie, np. niski standard pokoi, monotonne wyżywienie. Wielokrotnie miały miejsce sytuacje, że organizator, uznając reklamację, nie wypłacił rekompensaty w gotówce, ale proponował bon na przyszłą imprezę turystyczną na co - zrażeni do biura konsumenci - nie wyrażali zgody.
 - sektora energetycznego i wodnego – problemy najczęściej dotyczyły zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorstwa obejmujących montaż instalacji fotowoltaicznej lub pomp ciepła, zawyżonych rachunków za dostawę mediów, rozliczeń w oparciu o prognozę zużycia energii.

- związane z umową sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych

Analogicznie jak w roku poprzednim najczęściej reklamowanymi towarami było obuwie i odzież, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

Najliczniejszą grupę porad stanowią te dotyczące obuwia i odzieży, które powinny odpowiadać zapewnieniom reklamowym producenta, za które sprzedawca ponosi odpowiedzialność. Sprzedawcy w dużej mierze podpierają się opiniami rzeczoznawców wystawionymi na zlecenie sklepu i uchylają się od odpowiedzialności, przerzucając winę na konsumenta i tłumacząc powstałą wadę złym użytkowaniem obuwia, niezgodnie z jego przeznaczeniem lub uszkodzeniem mechanicznym.

Kolejne dwie liczne grupy porad stanowią porady w zakresie urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu. Powszechną nieprawidłowością przy rozpatrywaniu reklamacji przez sprzedawców jest sugerowanie konsumentom skorzystania z procedury gwarancyjnej, pomijając swoją odpowiedzialność za towar niezgodny z umową. Konsumenci zazwyczaj nie mają świadomości, iż to oni decydują o wyborze trybu reklamacji, którym obok gwarancji jest niezgodność towaru

z umową/rękojmią. Wśród zgłaszanych problemów odnotowano w głównej mierze negatywne rozpatrzenie reklamacji i zarzucenie konsumentowi niewłaściwego użytkowania towaru, uszkodzenie mechaniczne, zwłokę w usunięciu wady, nieskuteczne usunięcie wady.

W sprawach dotyczących problematyki umów zawieranych poza lokalem i na odległość - przypadkach, gdy konsumenci zgłaszali się do Rzecznika przed upływem 14 - dniowego terminu, Rzecznik udzielał pomocy w sporządzeniu stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zważywszy bowiem na fakt, że konsumentami w takich sprawach są najczęściej osoby starsze, samotne Rzecznik świadczył kompleksową obsługę prawną począwszy od pomocy w przygotowaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem, aż po pisemne interwencje skierowane do przedsiębiorcy.

Szczegółową charakterystykę udzielonych porad przedstawia tabela nr 1 – w zał.

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

W 2023 roku nie składano takich wniosków.

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

Do zakresu działań Rzecznika w 2023 r. wchodziła także mediacja i kierowanie wystąpień do przedsiębiorców w celu ochrony interesu konsumentów i polubownego rozwiązania spornych kwestii.

Rzecznik występował do przedsiębiorców na podstawie złożonego przez konsumenta wniosku zawierającego opis stanu faktycznego sprawy i przedstawione dokumenty oraz oświadczenia. Podkreślić trzeba, że konsumenci najczęściej trafiający do Rzecznika z oczekiwaniem wystąpienia do przedsiębiorcy, przebyli drogę postępowania reklamacyjnego z negatywnym skutkiem. Z uwagi na fakt, że przedsiębiorca uznał żądanie konsumenta jako bezzasadne, przekonanie przedsiębiorcy do zmiany stanowiska jest w dalszym ciągu trudnym procesem.

Pomoc w formie mediacji była udzielana w **119** sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, z czego **46** spraw zostało załatwionych z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, a w przypadku **73** spraw przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na polubowne zakończenie zaistniałego sporu.

W 14 przypadkach Rzecznik Konsumentów nie wszczął mediacji z uwagi na zaistnienie poniższych przesłanek:

- brak uzupełnienia przez konsumentów braków formalnych wniosków o wszczęcie mediacji – 4 sprawy,
- wniosek konsumenta o niepodjęcie czynności mediacyjnych pomimo uprzedniego złożenia wniosku o wszczęcie mediacji – 3 sprawy,
- przekazanie zgodnie z właściwością miejscową do innego Rzecznika Konsumentów – 3 sprawy,
- brak właściwości po podjęciu mediacji – 4 sprawy

Dodatkowo w 2023 r. Rzecznik kontynuował prowadzenie spraw wszczętych w roku poprzednim.

Mediacja jest najlepszym, najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że na takie rozwiązanie zgadzają się dwie strony. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu przedsądowe zakończenie sporu.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały charakter wniosków o udzielenie informacji, ponowne rozpatrzenie reklamacji, rozważenia możliwości polubownego zakończenia sporu, a w ostateczności wezwań przedsądowych.

W odpowiedzi na pisma Rzecznika, przedsiębiorcy w większości przypadków przedstawili swoje stanowisko w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień, a w wielu przypadkach uwzględniali roszczenia konsumentów.

Wśród postępowań mediacyjnych **84** dotyczyły spraw z zakresu umów sprzedaży, a **35** dotyczyły umów o świadczenie usług.

Interwencje związane z **umowami sprzedaży** najczęściej dotyczyły odzieży, obuwia, urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. Zastrzeżenia konsumentów związane były przede wszystkim z nieuznaniem reklamacji w sytuacji ujawnienia się wad, niewykonaniem bądź nienależytym wykonaniem umów.

W zakresie **usług** – podobnie jak w roku poprzednim – wystąpienia dotyczyły bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji, sektora energetycznego oraz turystyki i rekreacji.

Roszczenia konsumentów w sprawach związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu były związane m.in. z niewykonaniem umowy, wadliwym, nieterminowym wykonaniem usługi, bądź jej tylko częściowym wykonaniem.

W zakresie sektora energetycznego konsumenci kwestionowali wysokość wystawionej faktury, a także zastrzeżenia związane z montażem instalacji fotowoltaicznych i pomp ciepła.

W przypadku usług związanych z turystyką i rekreacją roszczenia konsumentów dotyczyły obniżenia ceny imprezy turystycznej z uwagi na wystąpienie niezgodności z ofertą

podczas pobytu. Wyliczając, o jaką kwotę mogą żądać obniżenia ceny, często korzystali z tzw. tabeli frankfurckiej.

W powyższym zakresie postępowania mediacyjne wszczęto na podstawie 9 wniosków konsumentów o udzielenie pomocy w postaci mediacji z przedsiębiorcą, z którym zawarli umowę poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2 – w zał.

4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

W jednym przypadku Rzecznik przekazał do UOKiK informacje dotyczące niezgodnych z prawem działań przedsiębiorcy, które mogły stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Ponadto w zgłaszanych przez konsumentów problemach w roku ubiegłym w celu prawidłowego ich rozpatrzenia udzielono informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK oraz Inspekcji Handlowej. Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego działającego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwość uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W przypadku ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, braku zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, braku odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, pozostaje jako ostateczność droga sądowa.

W 2023 r. w 2 przypadkach na wniosek konsumenta Rzecznik przygotował projekt pozwu.

Tabela nr 4 – w zał.

W 2023 r. Rzecznik Konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

W 2023 r. na łamach gazety Powiatu Zawierciańskiego ukazało się 7 artykułów z dziedziny prawa konsumenckiego.

Informacje w nich zawarte przyczyniają się do rozpowszechnienia wśród czytelników wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego, ale także podnoszą wiedzę kształtując postawę konsumenta świadomego swoich praw.

Niezależnie od powyższych działań, w celu propagowania wiedzy konsumenckiej, Rzecznik przekazuje konsumentom niezbędne wyciągi z aktów prawnych, wzory umów konsumenckich i zgłoszeń reklamacyjnych, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Formę edukacji pełniło też wskazanie konsumentom, w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie.

Również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w dużym stopniu pełniły rolę edukacyjną. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, niemniej – wskazując wymagany przepisami prawa sposób załatwienia sprawy – równocześnie udzielano przedsiębiorcy informacji dotyczącej sposobu prawidłowego postępowania.

Ponadto w celu podnoszenia poziomu doradztwa prawnego Rzecznik w 2023 r. uczestniczył następujących szkoleniach:

- 8 lutego - spotkanie rzeczników z województwa śląskiego dot. omówienia zmian do ustawy o prawach konsumenta i Kodeksu cywilnego jakie weszły w życie z dniem 1 stycznia 2023 r.
- 7 marca - szkolenie dot. problematyki treści i usług cyfrowych

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - brak
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - brak

III. WNIOSKI KOŃCOWE

Działalność Rzecznika Konsumentów jako instytucji przyjaznej konsumentom jest doceniana i cieszy się popularnością wśród wielu mieszkańców Powiatu Zawierciańskiego. Świadczy o tym zainteresowanie bezpłatnymi poradami prawnymi oraz otrzymywanie

licznych podziękowań od konsumentów, doceniających wkład i starania Rzecznika w działania mające na celu pozytywne zakończenie sporu.

Kolejny rok pokazuje, że działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów jako instytucji stojącej najbliżej konsumentów i broniącej ich praw jest bardzo istotna i społecznie potrzebna.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Beata Molenda

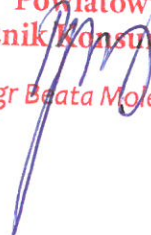


Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1.osobiście i telefonicznie													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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia		poza lokalem	na odległość
SPRZEDAŻ:																
1 art. żywnościowe				1									1		2	
2 odzież i obuwie	29		17	82		22									150	
3 meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	10		14	60		10				1				1	96	
4 urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	26	1	24	77		9				1			1		139	
5 samochody i środki transportu osobistego	9	1	2	26		1									39	
6 kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	3		5	6											14	
7 produkty związane z opieką zdrowotną	3	21	5	8	1	1					1				40	
8 art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	5		3	8		3							1		20	
9 inne													4		4	
USŁUGI:																
10 związane z rynkiem nieruchomości																
11 bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	17	2	1	48						3					71	
12 czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	2			12											14	
13 konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			10	1										12	
14 finansowe				1									1		2	
15 ubezpieczeniowe	1			3						1			2	1	8	
16 pocztowe i kurierskie				16		1				1					18	
17 telekomunikacyjne	14		2	13						1					30	
18 transportowe		1		4									1		6	
19 turystyka i rekreacja	31		3	30	1	1									66	
20 sektor energetyczny i wodny	10	4	3	30	7	2							3		59	
21 związane z opieką i opieką zdrowotną		2													2	
22 edukacyjne	2		1										1		4	
23 inne																
RAZEM	163	32	80	435	10	50	0	0	0	8	1	15	2	796		
informacje ogólne	8													8		
niekonsumenckie																

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	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem		na odległość
SPRZEDAŻ:																	
art. żywnościowe																	
odzież i obuwie				1	25		7										33
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			1		7		4										12
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1		22	3	3										29
samochody i środki transportu osobistego					4		1										5
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1	1											2
produkty związane z opieką zdrowotną																	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
inne				1	2												3
USŁUGI:																	
związane z rynkiem nieruchomości																	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					9	3											12
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
finansowe					1												1
ubezpieczeniowe																	
pocztowe i kurierskie							1										1
telekomunikacyjne					2		1										3
transportowe																	
turystyka i rekreacja					2		2										4
sektor energetyczny i wodny					5	2	2										9
związane z opieką i opieką zdrowotną															1		1
edukacyjne																	
inne					1		1				1			1			4
RAZEM																	
informacje ogólne																	0
niekonsumenckie																	0
	razem:																119

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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																0
odzież i obuwie																0
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			1													1
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
samochody i środki transportu osobistego																0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną																0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
inne																0
USŁUGI:																0
związane z rynkiem nieruchomości																0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
pocztowe i kurierskie																0
telekomunikacyjne																0
transportowe																0
turystyka i rekreacja																0
sektor energetyczny i wodny																0
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne																0
RAZEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
informacje ogólne																0
niekonsumenckie																0
	razem:															1

