
**INFORMACJA O DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W STAŁOWEJ WOLI**

Stalowa Wola, marzec 2024 r.

SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**
- II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**
 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
 2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
 3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
 4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
 5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
 7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**
 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r., Nr 78, poz. 483 z późn. zm.), która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Ochrona praw konsumentów stanowi zadanie publiczne powiatu o charakterze ponadgminnym. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadanie własne samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r., poz. 107). Podstawę prawną działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 z późn. zm.).

Do zadań rzecznika należy w szczególności:

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

Rzecznik konsumentów może również wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia. Rzecznik posiada także uprawnienie do występowania do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zgłoszenia na piśmie zawiadomienia dotyczącego podejrzenia naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych. Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych, nie orzeka w sprawach, nie wydaje nakazów ani zakazów, nie nakłada kar.

Na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli zatrudniony jest w pełnym wymiarze czasu pracy Piotr Dąbrowski (od dnia 01.03.2023 r.), posiadający wykształcenie wyższe prawnicze oraz uprawnienia radcy prawnego. Na terenie powiatu stalowowolskiego, liczącego ponad 101.000 mieszkańców, Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samodzielnie, nie mając wyodrębnionego biura. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje w budynku Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli, ul. Podleśna 15, pokój nr 312 (III piętro). Rzecznik przyjmuje interesantów codziennie w godz. 7:30 -15:30.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy:

1. Województwo	podkarpackie
2. Miasto/Powiat	powiat stalowowolski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	101.637
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Piotr Dąbrowski (od 01.03.2023)
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.	TAK
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.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
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).	
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
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.	Rzecznik nie dysponuje własnym budżetem.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Wśród wyspecyfikowanych zadań rzecznika konsumentów ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 42 na pierwszym miejscu wymienia zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jest to najistotniejsze i podstawowe zadanie rzecznika konsumentów. W okresie sprawozdawczym zadanie to realizowane było przez Rzecznika bezpośrednio w siedzibie Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej. Rzecznik w 2023 r. udzielał porad codziennie w godzinach od 7:30 do 15:30, przy czym były to porady udzielane mailowo i telefonicznie, a także osobiście w siedzibie Starostwa. Zakres poradnictwa konsumenckiego i informacji udzielanych przez Rzecznika był zróżnicowany i zależny od stanu faktycznego i stopnia skomplikowania konkretnej sprawy. W niektórych sprawach pomoc Rzecznika ograniczała się do zinterpretowania przepisów oraz wyjaśnienia konsumentom podstawowych zwrotów i pojęć czy też objaśnieniu zawartych w umowach zapisów. Udzielenie porady czy informacji często wymagało dokonania analizy pism przedłożonych lub przesłanych przez konsumenta i konieczności pomocy w redakcji właściwego pisma na użytek konsumentów, którzy w ocenie Rzecznika sami by sobie z przygotowaniem pisma nie poradzili. Wszystkim zainteresowanym konsumentom Rzecznik udostępniał wzory pism (formularz reklamacyjny, wzór odstąpienia od umowy, wzór wezwania do zapłaty itp). W przypadku udzielania porad za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie Rzecznik zastrzegał, że przy udzielaniu informacji prawnych w ten sposób jego wskazówki przekazywane konsumentowi będą o tyle zgodne z prawem i adekwatne do stanu faktycznego, o ile konsument przekazał kompleksowo i w sposób prawidłowy wszystkie istotne fakty. Udzielanie porad i informacji prawnej, w szczególności przez telefon czy pocztę elektroniczną niesie ze sobą niebezpieczeństwo udzielenia jej w niewłaściwy lub niepełny sposób, w szczególności z powodu braku wystarczających informacji, jakie konsument może przez te media przekazać rzecznikowi. Dlatego też w przypadku konieczności szczegółowej analizy dokumentów związanych ze sprawą, Rzecznik – w miarę możliwości - zalecał osobistą wizytę konsumenta w siedzibie Starostwa Powiatowego, celem zapoznania się przez Rzecznika z dokumentacją dotyczącą konkretnego stanu faktycznego. Chodzi bowiem o to, aby konsument otrzymał prawidłową poradę i informację prawną. Zainteresowanym udostępniano teksty aktów prawnych, broszur i orzecznictwa o tematyce konsumenckiej. Informowano również o zadaniach, strukturze i kompetencjach wszystkich instytucji i organów, działających na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów. Niejednokrotnie, po przeanalizowaniu sprawy Rzecznik przedstawiał Konsumentowi możliwość zwrócenia się do innego właściwego organu oraz informował konsumentów o procedurze pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygania sporów konsumenckich. W ten sposób kierowano konsumentów m. in. do Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej czy też Inspekcji Handlowej. W sprawach transgranicznych na terytorium UE, Norwegii i Islandii konsumentów kierowano do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

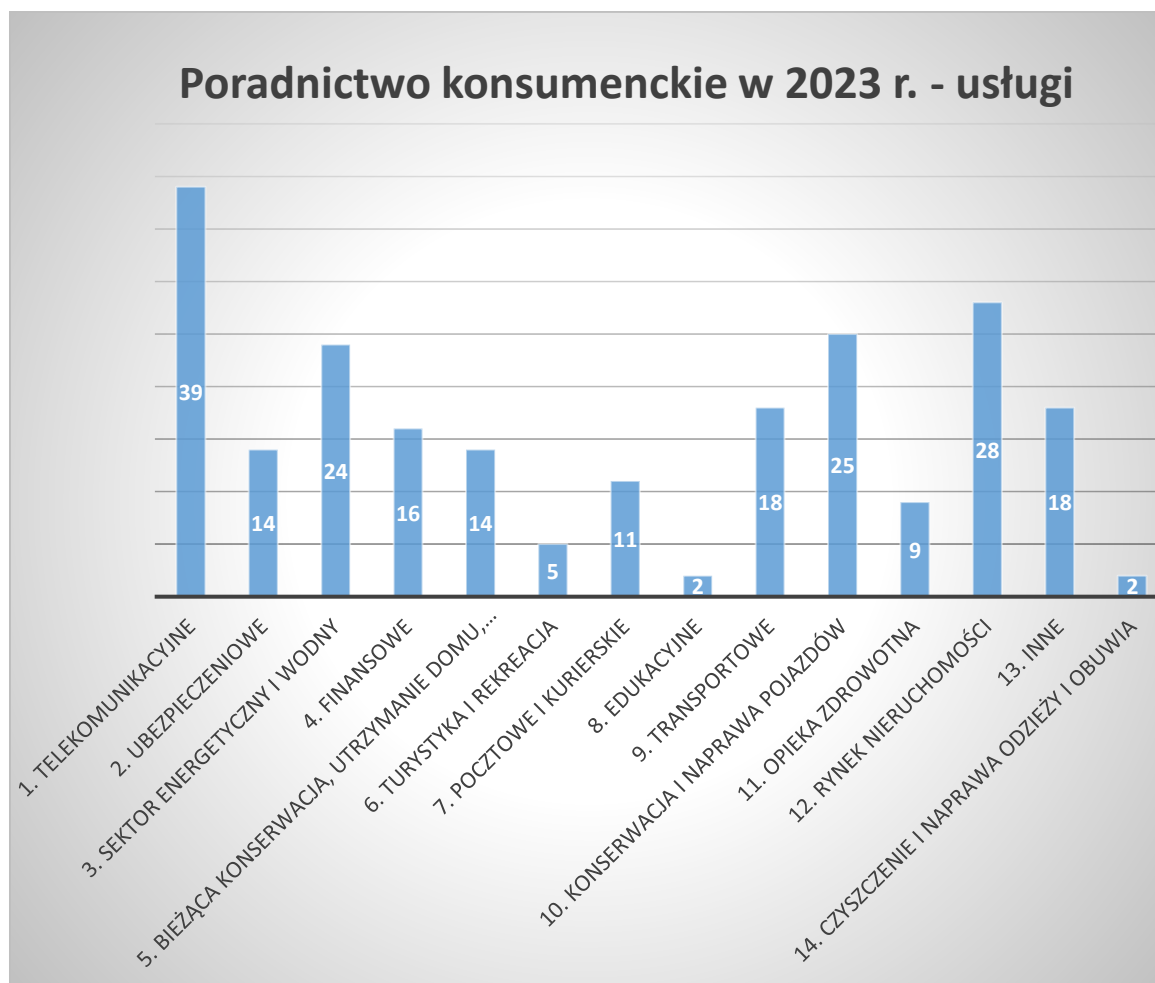
W okresie sprawozdawczym udzielono ogółem **516 porad**, w tym 291 porad w zakresie sprzedaży oraz 225 porad w zakresie usług. Liczba udzielonych porad zmniejszyła się w stosunku do roku 2022, co było związane z wakatem na stanowisku w styczniu i lutym 2023 roku.

Najwięcej porad w zakresie sprzedaży towarów dotyczyło **urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego** (115 spraw). Kolejną co do wielkości kategorią towarów były **odzież i obuwie** (47 spraw) oraz **samochody, środki transportu osobistego, części i akcesoria** (46 spraw). Mieszkańcy powiatu stalowowolskiego skarżyli się również na **meble, artykuły wyposażenia wnętrz i utrzymania domu** (31 spraw), **produkty związane z opieką zdrowotną** (17 spraw) a także **artykuły żywnościowe** (13 spraw) oraz **artykuły rekreacyjne, zabawki i artykuły dla dzieci** (4 sprawy). Ponadto występowały sprawy klasyfikowane jako **inne** (18 spraw).

Konsumenci w głównej mierze mieli problemy z wadliwością zakupionych towarów oraz z odstąpieniem od umowy. Konsumentom udostępniano wzory reklamacji, formularze odstąpienia od umowy, a najbardziej potrzebującym Rzecznik przygotowywał właściwe pismo.



Najwięcej porad w zakresie usług dotyczyło **usług telekomunikacyjnych** (39 spraw) z których większość, tak jak w roku poprzednim, dotyczyła problemów w sposobie świadczenia usług, rozliczeniach, warunków umów. Pomoc Rzecznika polegała głównie na interpretacji zapisów zawartych umów, wyjaśnieniu przepisów, sporządzeniu odpowiedniego pisma do przedsiębiorcy. Kolejną kategorią usług, w której Rzecznik najczęściej udzielał porad były związane z **rynkiem nieruchomości** (28 sprawy) oraz **konserwacją i naprawami pojazdów i innych środków transportu** (25 spraw). Sprawy związane z rynkiem nieruchomości w głównej mierze dotyczyły pośrednictwa w handlu i zarząd nieruchomościami, natomiast w sprawach związanych z pojazdami w zdecydowanej większości problemem była wadliwie wykonana usługa. Sprawy **sektora wodnego i energetycznego** (24 sprawy) związane były przeważnie z zawieraniem poza lokalem przedsiębiorstwa (w domu konsumentów) umów na zakup i montaż instalacji fotowoltaicznych oraz sposobu dokonywania rozliczeń za media. Po 18 spraw było w kategorii **usług transportowych** oraz **innych**. Kwestie transportowe związane były w głównej mierze z wadliwym przewozem lub naliczaniem opłat dodatkowych. W zakresie usług **finansowych** (16 spraw) najwięcej dotyczyło działalności banków. 14 spraw dotyczyło **usług ubezpieczeniowych**, w tym m.in. „przedłużonych gwarancji” sprzętu AGD i RTV. W momencie powstania szkody okazywało się, że ubezpieczenie jest bardzo ograniczone i konsumenci mieli problem z wypłatą odszkodowania. Konsumenci często dopiero po podpisaniu umowy kalkulowali koszty instalacji, które okazywały się dla nich niekorzystne. W tych sprawach Konsumenci uzyskiwali pomoc w sporządzeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Pojawiły się również sprawy związane ze szkodą w lokalach. Również w 14 sprawach Konsumenci mieli problemy z usługami dotyczącymi **bieżącej konserwacji i utrzymania domu, drobnymi naprawami**. W tej kategorii mieszczą się szeroko pojęte usługi remontowe. Konsumenci zgłaszali głównie nieterminowość wykonywanych prac oraz ich jakość. Skarżono się również na wzrost cen usług, argumentowanych przez przedsiębiorców wzrostem cen za materiały budowlane. W przypadku usług **pocztowych i kurierskich** było 11 spraw. Problemy konsumentów związane były głównie z uszkodzeniami przesyłek lub ich nieterminowym dostarczeniem. W sprawach, w których uznano to za celowe, konsumentom udzielano pomocy w sporządzaniu reklamacji i odwołań, a często polecano także uprzednie sporządzenie protokołów szkody z kurierem. W sytuacjach, gdy uszkodzona zawartość paczki była przedmiotem zawartej przez konsumenta umowy sprzedaży, konsumentowi polecano również kierowanie reklamacji bezpośrednio do sprzedawcy. W związku z **opieką zdrowotną** udzielono 9 porad. Dotyczyły one głównie jakości świadczonych usług. Problemy pojawiały się również w przypadku usług **turystycznych i rekreacyjnych** (5 spraw). Część z tych spraw dotyczyła klasycznej reklamacji imprezy turystycznej związanej z opóźnieniami lotów lub niższym standardem hotelu aniżeli wynikało to z katalogów biur podróży. Do Rzecznika zgłaszały się także osoby w sprawach **usług edukacyjnych** (2 sprawy). Były to sprawy dotyczące kursów i szkoleń prowadzonych on-line. Konsumenci potrzebowali pomocy w rozwiązaniu umowy lub odstąpieniu od niej. Również 2 porady dotyczyły **czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia**, w obu przypadkach reklamacje dotyczyły usług pralniczych.



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

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Konsumenti nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie, a w zgłaszanych do Rzecznika sprawach nie dostrzeżono okoliczności wskazujących na zasadność złożenia stosownego wniosku do właściwego organu.

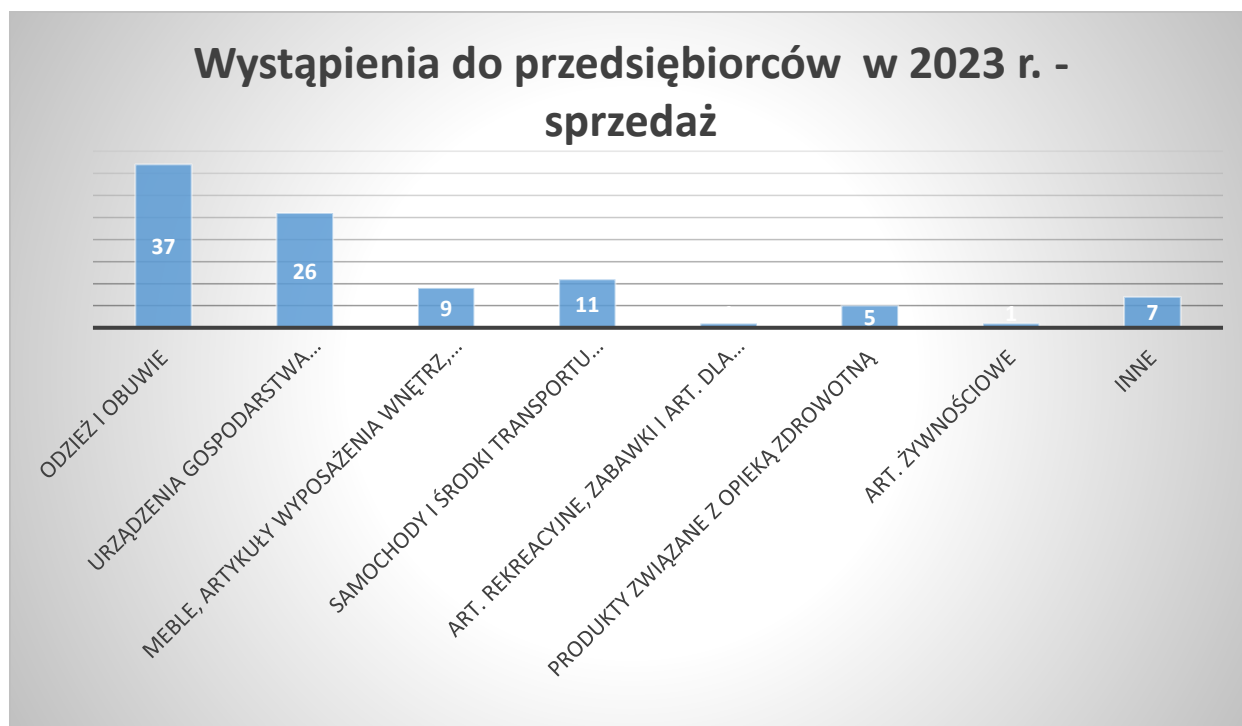
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Wystąpienie skierowane do przedsiębiorcy w oparciu o wyżej przywołany przepis rodzi obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. Nieudzielenie odpowiedzi na wystąpienie i nieustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika stanowi wykroczenie zagrożone karą grzywny.

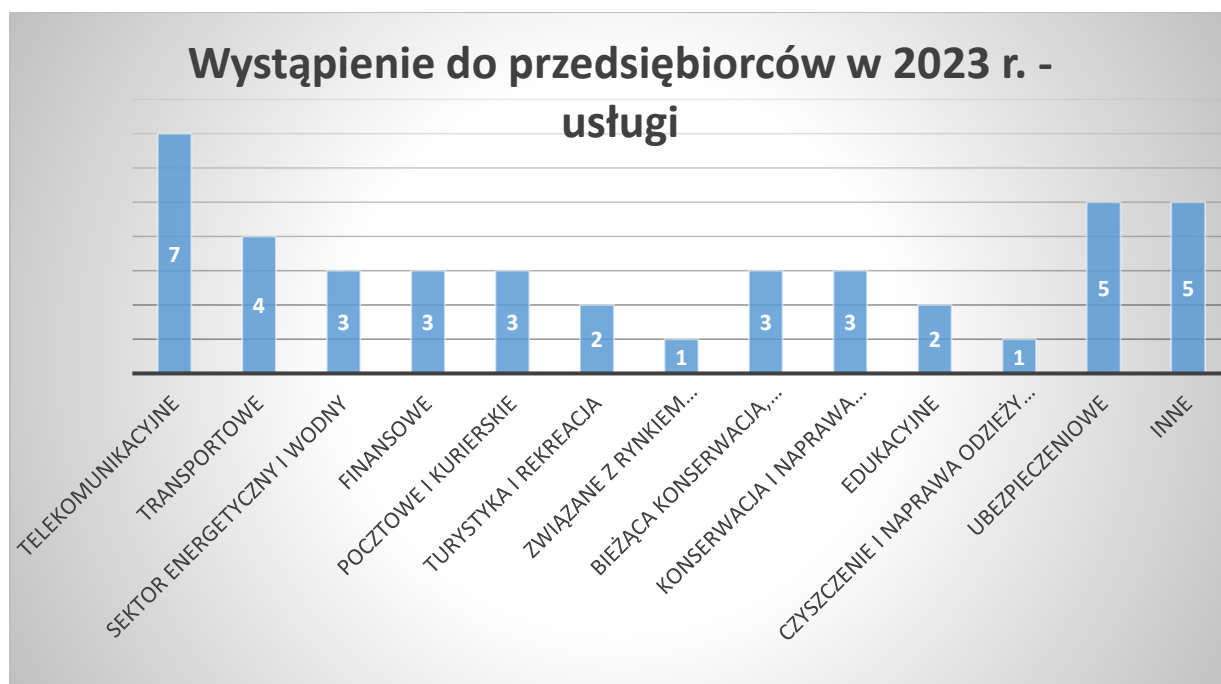
Do wystąpienia przez Rzecznika w sprawie dochodzi najczęściej po próbie samodzielnego załatwienia sprawy przez konsumenta, a zatem po wyczerpaniu ścieżki postępowania reklamacyjnego – niejednokrotnie z wcześniejszą pomocą Rzecznika w postaci przygotowania odpowiedniego pisma bądź udzielonej porady. Podejmowane w tej formie interwencje są bardzo pracochłonne, a każda sprawa wymaga wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego. Rzecznik podejmuje działania o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu, proponując sposób jego rozwiązania i przedstawiając przedsiębiorcy obowiązujące przepisy. Rzecznik wzywa również przedsiębiorców do udzielenia wyjaśnień i informacji, ponownego rozpatrzenia sprawy bądź reklamacji oraz do pisemnego ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika. Stosowane przez Rzecznika metody wynikają z charakteru sprawy z jaką zgłasza się konsument oraz zaistniałego stanu faktycznego i przedłożonej przez konsumenta dokumentacji. W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli kierował wystąpienia do przedsiębiorców w sytuacji negatywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej nabytego towaru lub usługi, nieprawidłowo naliczonych opłat, kwestionowania przez przedsiębiorców odstąpień od zawartych umów. Niektóre sprawy załatwiane były pozytywnie po jednorazowym wystąpieniu Rzecznika, inne wymagały kilkukrotnych interwencji. W pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców, Rzecznik niejednokrotnie kwestionował argumenty podane przez sprzedawcę w uzasadnieniu odrzucenia reklamacji, a także wyrażał swoje uwagi i opinię w zgłoszonej sprawie. W formie wystąpienia Rzecznik wzywał również do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów. Niestety bardzo często sprzedawcy naruszają przepisy prawa, a także podchodzą do spornych spraw schematycznie i szablonowo, próbując przerzucić winę i ciężar dowodu na konsumenta.

W 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli rozpatrzył **139 spraw** wywołanych pisemnymi wnioskami konsumentów. Konsumenti mogli napisać wniosek do Rzecznika samodzielnie lub skorzystać z gotowego, stworzonego specjalnie w tym celu formularza dostępnego w siedzibie Starostwa oraz na stronie internetowej powiatu stalowowolskiego i w powiatowym Biuletynie Informacji Publicznej, co znacznie ułatwia zredagowanie wniosku do Rzecznika.

97 spraw dotyczyło sprzedaży towarów, z czego najwięcej – 37 miało związek z **wadami obuwia i odzieży**. Kolejną co do liczebności grupą towarów były **urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy** (26 spraw), a także **samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria** (11 spraw). 9 spraw dotyczyło **mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu**, natomiast 5 spraw **produktów związanych z opieką zdrowotną**. Najmniej spraw dotyczyło **artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci** (1 sprawa), **artykułów żywnościowych** (1 sprawa) oraz **innych spraw** (7). Konsumenti najczęściej skarżyli się na słabą jakość wykonania zakupionych towarów i negatywne rozpatrywanie reklamacji przez sprzedawców – bezpodstawne w opinii konsumentów.



W przypadku usług Rzecznik interweniował w 42 sprawach. Liderem jest kategoria związana z telekomunikacją (7 spraw). Po 5 wystąpień związanych było z usługami **ubezpieczeniowymi** oraz sprawami z kategorii **inne**. 4 sprawy z dziedziny **transportu**. Po 3 sprawy z kategorii: **sektor energetyczny i wodny**, usługi **finansowe**, usługi **pocztowe i kurierskie**, usługi **bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji oraz konserwacji i naprawy pojazdów i innych środków transportu**. 2 wystąpienia dotyczyły **turystyki i rekreacji** oraz **edukacji**. Najmniej, po 1 wystąpieniu było w kategorii usług **związanych z rynkiem nieruchomości**, jak również **czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia**.



Stwierdzić należy, że wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorcy stanowi skuteczną formę pomocy konsumentom w sporze z przedsiębiorcą gdyż zdecydowana większość spraw, w których Rzecznik kierował wystąpienia do przedsiębiorców, zakończyła się pozytywnie dla konsumentów. W sprawach, w których nie udaje się doprowadzić do pozytywnego ich załatwienia, konsumenci każdorazowo są informowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. W przypadku poinformowania o konieczności wytoczenia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. Zdarzają się również takie sytuacje, w których po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorców, Rzecznik stwierdza, iż prawa konsumentów nie zostały naruszone i ich roszczenia uznawane są za niezasadne. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też z zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się bowiem, że konsumenci przez swoje własne zaniedbanie nie czytają podpisywanych przez siebie umów, nie zdając sobie zupełnie sprawy z konsekwencji takich działań.

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

W 2023 roku Rzecznik przeprowadził wiele rozmów telefonicznych z pracownikami UOKiK dotyczących bieżących problemów zgłaszanych przez konsumentów. W zakresie współpracy z UOKiK Rzecznik często korzysta z publikacji i opracowań przygotowanych przez Urząd, dostępnych na stronie internetowej, udostępnia ulotki i materiały przygotowane przez UOKiK w siedzibie Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli i podczas bezpośrednich spotkań z konsumentami. Rzecznik współpracuje również z Europejskim Centrum Konsumentckim i kieruje do niego konsumentów w sprawach transgranicznych.

W zakresie wymiany informacji, ważnym elementem w pracy Rzecznika są również kontakty i konsultacje telefoniczne oraz mailowe z rzecznikami konsumentów innych miast i powiatów.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie występował z powództwami do sądu powszechnego. Alternatywą dla konsumentów była pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu pozwu do indywidualnego wniesienia sprawy przez konsumenta lub innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu spornym. Decyzja o sporządzeniu pozwu podejmowana była po analizie aspektów konkretnej sprawy i dokonaniu oceny stopnia ryzyka oddalenia powództwa. W imieniu konsumentów Rzecznik **przygotował lub pomógł zredagować pozwu w 4 sprawach.**

Dotychczas podejmowane przez Rzecznika działania, oceniane przez pryzmat ich skuteczności poprzez prowadzone mediacje, głównie w formie pisemnych wystąpień ukazują, iż przyjęty model pracy wydaje się prawidłowy. Konsumenci uzyskują skuteczną pomoc w ochronie ich praw. Rzecznik wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i dąży do jej pozytywnego załatwienia.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2023 r. Rzecznik na bieżąco udostępniał mieszkańcom powiatu ulotki informacyjne, broszury i inne materiały o treściach dotyczących praw konsumentów poprzez wykładanie ich na stolikach w budynku Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli, jak również wywieszenie na tablicy ogłoszeń. Na stronie internetowej www.bip.stalowowolski.pl w zakładce „informacje dla konsumentów” znajdują się porady i podstawowe informacje dla konsumentów, jak również wzory dokumentów do pobrania.

W 2023 r. Rzecznik przeprowadził dwa spotkania szkoleniowe nt. praw konsumenta z uczniami Zespołu Szkół Ponadpodstawowych Nr 1w Stalowej Woli, oraz jedno spotkanie z seniorami korzystającymi z Dziennego Domu Seniora+ przy MOPS w Stalowej Woli.

Ponadto w ramach działań edukacyjnych Rzecznik udzielił wywiadu o swojej działalności i prawach konsumenta dla portalu www.stalowemiasto.pl oraz wywiadu na cele reportażu o nieuczciwych praktykach na prezentacjach sprzedażowych dla TVK Stella.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Stosownie do treści art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r., poz. 845), praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W 2023 r. konsumenci nie sygnalizowali problemów w tym zakresie, a w zgłaszanych do Rzecznika sprawach nie dostrzeżono okoliczności wskazujących na zasadność złożenia zawiadomienia do Urzędu.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, ponieważ konsumenci nie zgłaszali grupowo roszczeń do jakiegokolwiek przedsiębiorcy, a zatem nie było spraw, które uzasadniałyby ochronę interesu grupy konsumentów.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W roku 2023 Rzecznik nie występował z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, ze względu na brak podstaw do podjęcia działań w tym zakresie.

Rzecznik w roku 2023 nie zawiadamiał właściwych miejscowo Powiatowych Komend Policji o popełnieniu wykroczeń z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, związanych z niezastosowaniem się przez przedsiębiorców do dyspozycji

przepisu art. 42 ust. 4 w/w ustawy i nieudzieleniem we wskazanym terminie wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz nieustosunkowaniem się do uwag i opinii rzecznika.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie przedstawił sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

W opinii Powiatowego Rzecznika Konsumentów, podstawowym warunkiem polepszenia standardów ochrony konsumentów jest podniesienie ich świadomości konsumenckiej. Świadomy uczestnik rynku towarów i usług powinien posiadać niezbędny zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich, aby wiedzieć jak można ich skutecznie dochodzić. Mając na uwadze powyższe, niezwykle ważne jest prowadzenie szeroko zakrojonej edukacji konsumenckiej poprzez kampanie społeczne w środkach masowego przekazu na szczeblu ogólnopolskim oraz lokalnie, rozpowszechnianie broszur i ulotek informujących o prawach konsumenta oraz bezpośrednie spotkania z konsumentami.

Aktualnie największy nacisk kładzie się na edukowanie młodzieży oraz osób starszych, najbardziej narażonych na próby oszustw ze strony nieuczciwych sprzedawców. Podkreślić jednak należy, że w dalszym ciągu świadomość przeciętnego konsumenta jest dość niska – niezależnie od grupy wiekowej. Do Rzecznika bardzo często po pomoc zgłaszają się osoby młode, wykształcone, a mimo wszystko nieświadome swych praw. Nawet najlepiej skonstruowane przepisy prawa będą miały niewielką wartość gdy nie dotrą one do świadomości konsumentów, dlatego tak duży nacisk powinien być kładziony właśnie na edukację konsumencką. Zasadnym jest w dalszym ciągu podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, stałe podnoszenie wiedzy konsumentów oraz kształtowanie postaw prokonsumenckich wśród przedsiębiorców, którzy bardzo często nie znają obowiązujących przepisów i praw jakie przysługują konsumentom, a także obowiązków, jakie ciążą na nich jako przedsiębiorcach.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Niniejsze sprawozdanie jest odzwierciedleniem działań podejmowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli w 2023 roku. W roku sprawozdawczym Rzecznik starał się w sposób sumienny wykonywać wszystkie ustawowe zadania wynikające z obowiązujących przepisów. Działalność Rzecznika cieszy się bardzo dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu stalowowolskiego, o czym świadczy coraz większa liczba mieszkańców kontaktujących się z Rzecznikiem. Zaobserwować można coraz większą świadomość swoich praw konsumenckich wśród mieszkańców powiatu, jednakże jest ona wciąż niewystarczająca dla skutecznego dochodzenia swoich roszczeń. Z uwagi na powyższe, bardzo duży nacisk

powinien być kładziony na edukację konsumencką – w szczególności na edukację młodzieży, aby od najmłodszych lat wpajać młodym ludziom prawidłowe postawy, uczyć ich podstawowych uprawnień konsumenckich, po to, aby mogli być świadomymi uczestnikami rynku.

Zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim spektrum spraw powoduje konieczność stałego pogłębiania wiedzy i podnoszenia kwalifikacji oraz doskonalenia metod pracy - tym bardziej, że - jak pokazują wydarzenia minionych lat - problematyka zgłaszanych przez konsumentów spraw uzależniona jest od wielu czynników, i może się gwałtownie zmieniać. Wobec tego, bardzo ważną kwestią jest organizowanie konferencji, spotkań i bezpłatnych szkoleń dla rzeczników. Jest to doskonała sytuacja dla wymiany poglądów i doświadczeń zawodowych. Obecna sytuacja pokazała również jak dużą możliwość dają środki bezpośredniego komunikowania się na odległość. Internet stwarza możliwości prowadzenia szkoleń bez konieczności fizycznego w nich uczestniczenia. Takich szkoleń i konferencji powinno być znacznie więcej – zarówno na szczeblu ogólnopolskim jak i lokalnym.

Skuteczna i aktywna działalność Rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi powiatu – przyjaznego mieszkańcom i podejmującego ich problemy. Bardzo istotną sprawą w tej kwestii jest nie tylko wiedza merytoryczna i znajomość procedury cywilnej, lecz także umiejętność słuchania drugiej osoby i życzliwe podejście do konsumentów, którzy niejednokrotnie bywają bardzo trudnymi rozmówcami. Praca ta wymaga bardzo dużo cierpliwości i obiektywizmu. Działalność Rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu, którzy uzyskują poradę, pomoc w egzekwowaniu swoich praw i są ukierunkowywani co do możliwości rozwiązania zgłaszanych problemów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Stalowej Woli
Piotr Dąbrowski
Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym