

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ŚREMIE
z działalności w 2023 roku**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Powiat	ŚREMSKI
3. Liczba mieszkańców powiatu	61 106 /stan na dzień 31.12.2016 r./
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	JOANNA KURAŚ
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.	1/2 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).	2 x PO 8 GODZIN 1 x PO 4 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).	----
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.	Szacunkowo 110 000 zł

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów. W 2019 roku nie zmieniła się organizacja pracy rzecznika. Szczegółowe kompetencje rzecznika określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2020.1076 t.j.).

Do zadań rzecznika konsumentów należy między innymi:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. występowanie do przedsiębiorców w/s ochrony praw i interesów konsumentów,
3. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
4. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik zgodnie z art. 63(3) i 63(4) kodeksu postępowania cywilnego oraz art. 96 ust. 1 p. 11 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167 poz. 1398 z późn. zmianami) jest zwolniony z kosztów sądowych.

W 2023 roku do rzecznika zwróciło się ogółem 660 konsumentów.

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

W 2023 roku rzecznik udzielił konsumentom 511 porad telefonicznych oraz drogą elektroniczną i osobistych wyjaśnień i interpretacji przepisów prawnych regulujących problematykę konsumencką. Pomoc rzecznika to również pisanie pism reklamacyjnych, odwołań i pism procesowych. W większości były to pytania od konsumentów, jednak również sprzedawcy i przedsiębiorcy zwracali się z pytaniami dotyczącymi aktualnie obowiązujących przepisów konsumenckich, toku postępowania reklamacyjnego. Były też zgłaszane problemy z zakresu spraw nie należących do kompetencji rzecznika konsumentów dot. głównie prawa pracy świadczeń społecznych, praw obywatelskich. Osoby te zostały skierowane do odpowiednich instytucji lub do prawników przyjmujących obywateli w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej. Powszechny dostęp do telefonu i internetu skutkuje wzrostem zawieranych

umów o świadczenie usług i kupna sprzedaży zawieranych poza lokalem i na odległość bez jednoczesnej obecności stron. W wyniku dokonanej transakcji dostarczony towar, czy zawarta umowa nie zawsze spełnia oczekiwania konsumenta. Korzystając z obowiązujących przepisów prawnych konsument może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia w przypadku umowy o świadczenie usługi lub 14 dni od wydania towaru w przypadku umowy kupna sprzedaży.

Strukturę udzielanych porad obrazuje tabela nr 1.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	260
Ubezpieczeniowa	17
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	9
remontowo-budowlana	17
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	85
telekomunikacja (telefony, TV)	35
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
Motoryzacja	4
Pralnicza	
Timeshare	
Pocztowa	3
Gastronomiczna	1
Przewozowa	27
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
Medyczna	1
wyposażenie wnętrz	14
Pogrzebowa	
Windykacyjne	41
Inne	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	187
obuwie i odzież	107
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	65
komputer i akcesoria komputerowe	3
Motoryzacja	4
artykuły spożywcze	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
Zabawki	1

Inne	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	64

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

W 2023 r. zgłoszono 149 wniosków o wystąpienie rzecznika do przedsiębiorców z wnioskami o pozytywne załatwienie sprawy lub udzielenie wyjaśnień i informacji. Ta forma pomocy ma miejsce w przypadku problemów związanych z niewłaściwą realizacją umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, oddalonych reklamacji sprzętu gospodarstwa domowego, artykułów wyposażenia wnętrza, obuwia, odzieży, usług remontowo-budowlanych, telefonów komórkowych. Niestety nie wszystkie sprawy udaje się załatwić pozytywnie dla konsumentów. Większość spraw jest załatwiana na drodze polubownej. W trakcie mediacji w wielu sprawach udaje się osiągnąć kompromis, który pozwala na dalsze korzystanie z towaru a usługa zyskuje na jakości. Największą liczbę spraw zgłaszanych do rzecznika stanowią sprawy reklamacji usług ubezpieczeniowych, dostawy mediów, reklamacji sprzętu RTV, AGD i tradycyjnie reklamacji obuwia i odzieży. 85 wystąpienia zakończyły się pozytywnie 64 negatywnie.

W przypadku gdy działanie rzecznika nie jest skuteczne konsumenci są informowani o możliwości skierowania sprawy na drogę sądową. Konsumenci nie zawsze są zainteresowani tą drogą z uwagi na niewielką wartość przedmiotu sporu. Dla zainteresowanych rzecznik może przygotować pozwy i sprzeciwy od nakazu zapłaty.

Strukturę załatwianych spraw przedstawia tabela nr 2.

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
Usługi, w tym:	78	36	42	
Ubezpieczeniowa	16	5	11	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	5	3	2	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12	6	6	
telekomunikacja (telefon, TV)	7	4	3	
turystyczno-hotelarska	3	0	3	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				

Motoryzacja	8	5	3	
Pralnicza				
Timeshare				
Pocztowa	1	1	0	
Gastronomiczna				
Przewozowa	1	1	0	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
Medyczna	1	0	1	
wyposażenie wnętrz	2	1	1	
Pogrzebowa	1	0	1	
Windykacyjne	3	1	2	
Inne	18	9	9	
I. Umowy sprzedaży, w tym:				
	66	46	20	
obuwie i odzież	32	21	11	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	11	9	2	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	20	14	6	
komputer i akcesoria komputerowe				
Motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
Zabawki				
Inne	3	2	1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5	3	2	

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik konsumentów działając na podstawie art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zmianami) może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów lub wstępować do toczącego się postępowania. Rzecznik może również przygotowywać dla konsumentów pozwy i pisma procesowe. Konsumenty nie zwracali się jednak z taką prośbą.

4. Współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumentckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Jako pożyteczne i pomocne rzecznik ocenia możliwości telefonicznych konsultacji z pracownikami Inspekcji Handlowej, Delegatury UOKiK w Poznaniu, Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

Organizacje konsumenckie i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przesyłają do rozprawdzania wydawane przez siebie materiały informacyjne dot. praw i obowiązków konsumentów. Materiały te są rozpowszechniane wśród konsumentów przychodzących po pomoc do rzecznika.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2023 roku w ramach propagowania elementów wiedzy konsumenckiej Rzecznik uczestniczył w spotkaniu z uczniami Zespołu Szkół Politechnicznych w Śremie w dniach 22.09.2023 r. oraz 02.10.2023 r.

Opracowała: Joanna Kuraś

Śrem, dnia 16 kwietnia 2024 r.

Zatwierdzam

STAROSTA
Zenon Juchas

POWŁATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Joanna Kuraś