

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ŚREMIE
z działalności w 2024 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 2024 roku do rzecznika zwróciło się ogółem 408 konsumentów.

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

W 2024 roku rzecznik udzielił konsumentom 313 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:	165
Ubezpieczeniowa	11
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	8
remontowo-budowlana	13
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	51
telekomunikacja (telefony, TV)	27
turystyczno-hotelarska	7
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
Motoryzacja	9
Pralnicza	
Timeshare	
Pocztowa	6
Gastronomiczna	1
Przewozowa	3
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
Medyczna	4
wyposażenie wnętrz	8
Pogrzebowa	
Windykacyjne	10
Inne	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	148
obuwie i odzież	53
wyposażenie mieszkania	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	40
komputer i akcesoria komputerowe	5
Motoryzacja	2
artykuły spożywcze	8
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
Zabawki	5

Inne	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	27

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

W 2024 r. zgłoszono 95 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 wnętrz, 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. 51 wystąpienia zakończyły się pozytywnie 44 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 pozwы 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:	95	51	44	
Ubezpieczeniowa	8	3	5	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	2	5	
telekomunikacja (telefon, TV)	3	1	2	
turystyczno-hotelarska	3	1	2	

deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3	2	1	
Motoryzacja				
Pralnicza				
Timeshare				
Pocztowa	2	1	1	
Gastronomiczna				
Przewozowa	1	1		
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1		1	
Medyczna	2	1	1	
wyposażenie wnętrz	1		1	
Pogrzebowa				
Windykacyjne	5	3	2	
Inne				
I. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	20	15	5	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	13	10	3	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	22	9	13	
komputer i akcesoria komputerowe	1	1		
Motoryzacja	2		2	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
Zabawki				
Inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

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. Rzecznik na prośbę konsumentów przygotował 2 projekty takich pism.

4. Współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi 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 rozprowadzania 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 2024 roku w ramach propagowania elementów wiedzy konsumenckiej Rzecznik uczestniczył w spotkaniu z uczniami Zespołu Szkół Politechnicznych w Śremie w dniu 18.10.2024 r. oraz z uczniami Liceum Ekonomicznego w Śremie w dniu 15.10.2024 r.

Opracowała: Joanna Kuraś

Śrem, dnia 17 kwietnia 2025 r.

Zatwierdzam

STAROSTA

Piotr Ruta

STAROSTWO POWIATOWE
W ŚREMIE

63-100 Śrem, ul. Mickiewicza 17
tel. 61 28 37 001 fax 28 29 321

-6-

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Joanna Kuraś