

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie za 2020 rok

Spis treści:

- I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów
- II. Realizacja zadań rzecznika 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. Pomoc konsumentom na drodze sądowej w samodzielnym dochodzeniu roszczeń
 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 rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów
 2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika

IV. Tabele:

Tabela nr 1.1 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .

Tabela nr 1.2 Informacje pisemne w których Rzecznik nie znajduje podstaw aby występować do przedsiębiorcy w trybie art.42 ust.1 pkt 3 uokik (złożenie reklamacji do przedsiębiorcy ,wyjaśnienia adresowane do konsumenta).

Tabela nr 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w trybie art.42 ust.1 pkt 3 uokik .

Tabela nr 3. Współpraca z innymi instytucjami.

Tabela nr 4. Prezentowanie danych .

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów .

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko-Mazurskie
2. Powiat	Węgorzewski
3. Liczba mieszkańców powiatu	22.359
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Jacek Krzysztof Miszkiel
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.	Nieetatowo, dodatkowe zadanie powierzone przez Starostę , pełni funkcję P R K
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Środa godz.8-15 porady udzielane w biurze, porady telefoniczne, e-mailowe, 5 razy w tygodniu w miarę możliwości organizacyjnych według potrzeb
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. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	7.200,00zł (oszacowanie)



Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie
ul.3 Maja nr 17B, 11-600 Węgorzewo
tel./fax (87) 427-76-81, (87)427-76-78
e-mail: rzecznikkonsumentow@powiatwegorzewski.pl
Starostwo Powiatowe w Węgorzewie
tel. (87) 427-76-00, fax (87) 427-76-05,
e-mail: starostwo@powiatwegorzewski.pl

Węgorzewo marzec 2021 r.

PRK .731.1 .2021. JM

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r.

O ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020r., poz. 1076, jednolity tekst),

na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do

zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Zatwierdzam

STAROSTA

Małżenna Supranowicz

Roczne sprawozdanie z działalności za 2020 rok.

I. Uwagi ogólne

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie sprawuje inspektor w Referacie Bezpieczeństwa i Z. K. w ramach dodatkowych obowiązków zleconych przez Starostę bez wyodrębnionego budżetu .

Kwalifikacje: wykształcenie wyższe magisterskie, prawnik(administratywista) (absolwent UW w Warszawie Wydział Prawa i Administracji) funkcję rzecznika pełni od 2002 roku.

Dniem udzielania porad konsumenckich osobiście przez rzecznika zwyczajowo jest środa (każdego tygodnia w godzinach od 8⁰⁰ do 15⁰⁰) w siedzibie Starostwa Powiatowego w Węgorzewie przy ulicy 3 Maja 17B, pokój nr 27 lub 14. Osobiście w miarę możliwości organizacyjnych po uzgodnieniu telefonicznym w godzinach pracy urzędu oraz telefonicznie ,elektronicznie (od pon.-piątku).Wprowadzono ograniczenia dostępności z powodu stanu epidemicznego korna wirus SARS CoV-2 .

II. Realizacja zadań rzecznika konsumentów

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

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art.4 ust.1 pkt.18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. O samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020r., poz.920 ,jednolity tekst). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. O ochronie konkurencji i konsumentów(Dz. U. z 2021r.,poz.275,j. t.) dalej uokik ,zadania wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

Zadania powiatowego rzecznika konsumentów określa art.42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Należą do nich:

- 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 Prezesem Urzędu , organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;

5.wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto, rzecznik jest uprawniony do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów ,ma uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd .

Unijne zasady klasyfikowania spraw obowiązują od stycznia 2017 r. zbieranie i klasyfikowanie danych na poniższych zasadach. Podstawa prawna Zalecenie Komisji Europejskiej 210/304UE z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (Dz. U. UE 2.6.2010) .Informacje sektorowe obejmują 23 podstawowe kategorie dotyczące umów sprzedaży i usług ,zalecenie KE zawarte są w materiale opisowym 26 stron .

W związku z wprowadzonym przez rząd stanem epidemicznym z uwagi na korona wirusa SARS-CoV-2 obowiązującym od marca 2020 roku ograniczona została możliwość kontaktu osobistego konsumentów z rzecznikiem .Szczególnie odczuwają to osoby nie mającymi dostępu do IT(osoby starsze).Do odwołania została zawieszona bezpośrednia obsługa klientów w Starostwie Powiatowym w Węgorzewie.

Bezpłatne informacje i porady prawne udzielane były osobiście w biurze rzecznika do połowy marca. W różnych formach telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie bez ograniczeń . Porady i informacje prawne , w sprawach konsumenckich udzielane są konsumentom, telefonicznie, bezpośrednio przez rzecznika od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu w miarę organizacyjnych możliwości. Zwyczajowo środa jest dniem przyjęć konsumentów pokój nr 28 (lub nr 14).

W 2020 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie udzielał porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów ogółem wszystkich porad 141.W tym porady nie konsumenckie 10 ,informacje ogólne 4 razem 14, których nie wlicza się do statystyki daje to wynik 127 (tylko konsumenckie). Liczba porad i informacji konsumenckich spadła o 29 (ogółem w 2019r 174 ,tylko konsumenckie 146). Zapiski w ewidencji podręcznej na papierze ,oraz elektronicznej w spisie spraw udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów osobiście i telefonicznie Tabela 1.1 . Porady i informacje prawne były w większości dokumentowane choć nie wszystkie np. proste porady i informacje telefoniczne. Dodatkowo udzielano porad poza urzędem, w dniach wolnych od pracy, po godzinach pracy (telefonicznie lub osobiście).

Porady i informacje prawne ze względu na sposób zawarcia umowy ogółem tylko konsumenckie 127, (w 2019r 146 tylko konsumenckie):

- w lokalu przedsiębiorstwa 93 (2019r -89),
- na odległość 29 (2019r -36),
- poza lokalem 5 (2019r- 21),

W 2020 roku konsumenci zgłaszali do rzecznika skargi i pytania w zakresie zawartych umów sprzedaży towarów, oraz umów dotyczących usług:

- udzielono porad i informacji prawnych dotyczących umów sprzedaży towarów konsumentom ogółem 83 około 65,3% ,(2019r 83 około 57%) (klasyfikacja sektorowa od a. do i.) ,
- udzielono porad i informacji w kategorii sektorowej (d) 37około 44,5% (2019r 38 około 46%) urządzenia gospodarstwa domowego w tym duże i małe AGD ,urządzenia elektryczne, urządzeń elektronicznych DVD,TV,CD (inne niż sprzęt komputerowy.) ,sprzęt komputerowy,(komputery i akcesoria do nich, palmtopy, laptopy, tablety, aparaty telefoniczne komórkowe i stacjonarne itd,
- ponadto udzielono w tym sektorze 13 porad elektronicznie(IT).

W kategorii sektorowej (d) ,

- główny problem: sprawy rękojmi i gwarancji na towary, spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi ,spory na tle nieprawidłowego rozliczenia w toku świadczenia usług itp. ,
- rozwiązanie umowy odstąpienie ,wypowiedzenie, wygaśnięcie spory na tle skuteczności odstąpienia rozliczenia końcowego rękojmią ,
- postępowania z tytułu gwarancji prawnej(oświadczenie producenta),prawa i obowiązki stron. Prawo konsumenta do wyboru sposobu zaspokojenia roszczeń, korzystanie z powyższych praw naprzemiennie :

Możliwość skorzystania z postępowania polubownego prowadzonego przez wyznaczone do tego instytucje np. UOKiK, WIIH, UKE,URE,UKNF w przypadku sporu konsumenta z przedsiębiorcą, za jego zgodą.

Udzielono porad i informacji prawnych (sektor c) 13 około 15,6% (2019r 15 około 18%) niewielki spadek w tej kategorii sektorowej (c) .1. Meble artykuły wyposażenia wnętrz, meble ogrodowe .2.Dywany i inne pokrycia podłogi, tekstylia domowe,

wyroby szklane, do bieżącego utrzymania domu pokrycia podłogi ,wykładziny szkła używane w kuchni, łazience biurze i jako dekoracja wnętrz naczynia i sprzęty gospodarstwa domowego nieelektryczne.3. Artykuły do bieżącego utrzymania domu i drobnych napraw ,materiały do majsterkowania ,farby, pokrycia ścienne, płyty wiaty, narzędzia elektryczne inne niż elektryczne sprzęt i narzędzia ogrodnicze inne niż elektryczne ,kosiarki trawnikowe itd.,

- w większości główny problem wady towarów i nienależyte wykonanie umowy , sprawy dotyczyły rękojmi i gwarancji niska jakość i trwałość towaru .

Kategoria sektorowa (b) 11 około 13,2% ,(2019r 11 około 13%) 1.odzież w tym odzież na miarę materiały odzieżowe i obuwiu wszelkie damskie ,męskie ,dziecięce, części obuwiu ,2.nici krawieckie, włóczki, akcesoria do odzieży guziki, zamki ,sprzączki itp. . Główne problemy to wady fizyczne obuwiu lub odzieży reklamacja z rękojmi. Analogicznie jak w 2019 roku buty reklamowano z powodu pęknięć, rozwarstwień, rozklejeń, cholewek, spodów, obcasów .Odzież niska trwałość wyrobów tekstylnych ,zamki, przetarcia materiału,

- główny problem wady towarów i nienależyte wykonania umowy ,sprawy dotyczyły rękojmi i gwarancji jakości , trwałości ,możliwości korzystania z prawa wyboru sposobu zaspokojenia roszczenia,(naprawa, wymiana, odstąpienie).Postępowanie i procedury reklamacyjne terminy załatwiania,
- w praktyce przedsiębiorcy, lub sprzedawcy (osoby zależne) specjaliści do spraw reklamacji nie przedstawiali obiektywnej opinii, oceny jakości ,trwałości produktu podtrzymując swoje stanowisko nie uznawali zasadnej reklamacji.

Kategoria sektorowa(e).Udzielono porad i informacji prawnych 11 około 13,2% .1. samochody osobowe i środki transportu osobistego nowe ,2.używane ,3.inne środki transportu osobistego motocykle, rowery, motorowery ,skutery, hulajnogi elekt., łodzie ,samochody kempingowe i przyczepy kempingowe itd., 4.części i akcesoria do w/w np. świece zapłonowe opony nowe i używane ,akumulatory ,amortyzatory itd.,

- główny problem wady towarów nienależyte wykonanie umowy rękojmią i gwarancja procedury reklamacyjne interpretacja terminy.

Kategoria sektorowa (h)1.artykuły rekreacyjne zabawki i art. dla dzieci wyposażenie sportowe, instrumenty, muzyczne itd.,2.książki, magazyny, gazety przybory piśmiennicze itd..3. Artykuły do pielęgnacji niemowląt i dzieci np. wózki dziecięce, pieluchy, foteliki ,kołyski itd. .Udzielono porad i informacji prawnych -4,około 4,8%

- główny problem wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancji procedury terminy reklamacji.

Kategoria sektorowa(g) produkty związane z opieką zdrowotną obejmuje ,1. leki kupowane na receptę i stosowane przez ludzi w celach zdrowotnych, leki medycyny alternatywnej na receptę,2. leki bez recepty, 3. wyroby medyczne i inny sprzęt pomocniczo-rehabilitacyjny stosowany przez pacjentów np. pomoce wzrokowe okulary lecznicze, soczewki kontaktowe, sprzęt ortopedyczny, aparaty słuchowe itd., 3 porady około 3,6% ,

- główny problem wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancja jakości ,procedury terminy reklamacji.

Pozostałe kategorie sektorowe (a) żywność 2 porady około 2,4%,1.Owoce i warzywa, 2. Mięso,3. Pieczywo i zboża ,4. Zdrowa żywność i substancje odżywcze,5.Inne np. ryby, skorupiaki przetwory mleczne, jaja produkty jajeczne, oleje, zioła itd.,

- główny problem wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczyły rękojmi ,gwarancji na towary ,np. trwałość brak informacji przy produkcie sprzedaż na wagę.

Kategoria sektorowa (f)udzielono porad i informacji 2 około 2,4%,1.kosmetyki i artykuły toaletowe do higieny osobistej, konserwujące do zmywania twarzy mydło ,krem i pianka do golenia ,perfumy itd. ,2.środki czyszczące i konserwujące do sprzątania i nietrwałe artykuły AGD ,produkty do czyszczenia i konserwacji takie jak proszki do prania ,płyny do mycia itd.,

- główny problem wady towarów i nienależyte wykonanie umowy jakoś produktów niezgodność z zamówieniem (towary podrobione)

Następna kategoria usługi klasyfikacja sektorowa od k do y W kategorii usług udzielono porad i informacji ogółem 44 około 34,6% ,(w 2019r.63 około 43%).Ilość porad i informacji prawnych zmalała .Dodatkowo porady drogą elektroniczną dotyczące usług 7 razy .

Kategoria sektorowa usługi telekomunikacyjne (r.) 12 porad około 27%,(2019r-21 porad około 33%) nastąpił spadek .1.Uslugi telefonii stacjonarnej połączenia głosowe ,rozmowy telefoniczne z linii prywatnej lub publicznej itd.,2.Uslugi telefonii komórkowej telefonia komórkowa i satelitarna usługi telefonii głosowej, poczty głosowej, roamingu, transmisja danych wiadomości tekstowe SMS ,SMS premium(PRS),wiadomości multimedialne MMS itd., 3.Uslugi internetowe stały i mobilny dostęp do Internetu, internetowe portale społecznościowe itd. 4.Uslugi telewizyjne abonament TVC i naziemnej oraz usługi powiązane w zakresie ,modemy, TV HD itd., dostarczania sygnału TV kablowa, drogą satelitarną lub inną ,inne usługi komunikacyjne karty telefoniczne typu pre-paid, telefonia internetowa (VoIP) itd.,

- główny problem rozwiązanie umowy odstąpienie wypowiedzenie, wygaśnięcie dotyczy spraw na tle ustania umowy i jego konsekwencji spory co do skuteczności odstąpienia od umowy rozliczenia będącego skutkiem odstąpienia lub wypowiedzenia umowy,
- następny problem wady towarów i nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancji na towary, spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi oraz spory na tle nieprawidłowego rozliczenia w toku świadczonych usług np. mała przepustowość sieci mobilnej mniejsza niż deklarowana w umowie, brak zasięgu,
- następny problem warunki umów, niedozwolone postanowienia umowne sprawy dotyczące sporu na tle interpretacji zapisów umownych (art.385¹ k.c.).

Następna kategoria sektorowa finanse (n). Udzielono porad i informacji prawnych 11 około 25% wyraźny wzrost (w 2019 roku porad w tej kategorii nie było). Zakres 1. Usługi finansowe rachunki bieżące i usługi płatnicze .Dotyczy usług płatniczych, usług związanych z rachunkiem bieżącym z którego można szybko pobierać pieniądze. Obejmuje :kredyt w rachunku bieżącym, bankowość osobistą, IT, telefoniczną, transakcje płatnicze przy pomocy karty debetowej, usługi płatnicze takie jak e-pieniądz itd..2. Usługi finansowe kredyty(z wyj. hipotecznych i pożyczek mieszkaniowych) dotyczy usług pożyczania pieniędzy, kwoty takiej pożyczki szczególnie obowiązek spłaty. Obejmuje: pożyczki ,przeprowadzanie transakcji płatniczych przy pomocy karty kredytowej , której środki pochodzą z kredytu odnawialnego, kredyty konsumenckie udzielane przez podmioty gospodarcze w postaci kart sklepowych.3. Usługi finansowe –kredyty hipoteczne i pożyczki mieszkaniowe np. .przeniesienie przez konsumenta udziału w nieruchomości lub w gruncie w zamian za pożyczanie pieniędzy.4. Usługi finansowe oszczędności np. oprocentowane konto .5. Usługi finansowe inne np. przelewy między konsumentami, wymiana walut.6. Inwestycje, emerytury i papiery wartościowe obejmuje inwestycje w obligacje, papiery wartościowe inne aktywa finansowe ,fundusze z banków ,firm inwestycyjnych itd. Obejmuje IKE, IKZE, usługi zarządzanie portfelem inwestycyjnym,

- główny problem warunki umów, niedozwolone postanowienia umowne: sprawy dotyczące ustalenia warunków umowy, dotyczące sporu na tle interpretacji zapisów umownych ,nieuczciwe praktyki rynkowe i wady czynności prawnych, nienależyte wykonanie umowy,

Następna kategoria sektorowa(k) .Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu ,drobne naprawy, pielęgnacja. Udzielono porad i informacji prawnych 9 ,około 20,5% (w

2019r. 9 około 14%) .Przypomnienie ogólnie usługi wszystkie porady i informacje w 2020 r 44 około 34,6% ,(w 2019r 63 około 43 %),

- główny problem wady towarów i nienależyte wykonanie umowy: sprawy dotyczące rękojmi i gwarancji na towary, spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi, spory na tle nieprawidłowego rozliczenia w toku ich świadczenia .

Kategoria sektor energetyczny i wodny klasyfikacja(u).Udzielono porad i informacji prawnych 5 około 11,36% ,(2019 r.9 około 14%) nastąpił spadek,

- główny problem rozwiązanie umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie): dotyczy spraw ustania umowy i konsekwencji z tym związanych, spory dotyczące skuteczności odstąpienia od umowy, rozliczenia w efekcie odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia ,itp.

Pozostałe porady i informacje prawne dotyczyły usług w następujących kategoriach sektorowych :(s)transportowe udzielono porad i informacje prawnych 2 około 4,5% w 2019 roku nie było .Kategoria sektorowa (x)usługi edukacyjne udzielono porad i informacji prawnych 2 około 4,5% w 2019 roku nie było. Kategoria sektorowa(o) usługi ubezpieczeniowe udzielono porady i informacji prawnej 1 około 2,3% (w 2019 roku 4 około 6%) ,nastąpił spadek. Kolejne kategorie sektorowe to jednostkowe porady i informacje prawne: (m)konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu ,kategoria (t) turystyka i rekreacja .Razem pozostałe kategorie sektorowe usługi 2 porady około 4,6%,

- główny problem dotyczył spraw na tle ustania umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie) i jego konsekwencji spory rozliczeniowe będące efektem rozwiązania umowy, oraz nieuczciwe praktyki rynkowe .

Przedsiębiorca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy,(art.568 § 1 k c) ,jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat (2 lat). Konsumentowi przysługuj prawo do domniemania istnienia wady rzeczy w przypadku stwierdzenia wady fizycznej przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej konsumentowi.(art.556² k c) .Domniemanie prawne że wada lub przyczyna wady istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego w momencie zakupu. Ciężar udowodnienia nieistnienia wady leży po stronie przedsiębiorcy. Ponadto przedsiębiorca odpowiada za postępowanie reklamacyjne w tym obowiązek udowodnienia i udokumentowania zasadności odrzucenia roszczenia konsumenta. Obowiązek przedłożenie opinii specjalisty z danej branży, rzeczoznawcy do spraw jakości produktów z listy wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej (WIIH)lub

Polskiej Izby Przemysłu Skórzanego (PIPS) , lub eksperta w rozumieniu przepisów ustawy o postępowaniu polubownym w przypadku sporu konsumenta z przedsiębiorcą. Powinna być sporządzona przez osobę uprawnioną, która daje rękojmię obiektywizmu, bezstronności (osoby niezależnej od przedsiębiorcy).

Obowiązująca od 2015r. ustawa O prawach konsumenta, i prowadzone kampanie informacyjne przez UOKiK, FK, SKP, w mediach (TV , radio, strony internetowe , prasa ,brozury informatory) ,nie docierają do wszystkich konsumentów .

Konsumenci najczęściej szukają pomocy (porady, informacji) w przypadku odmowy pozytywnego załatwienia roszczenia w swojej sprawie. Możliwości korzystania z pomocy pozarządowych organizacji konsumenckich przez internet (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie Aquila itd.) nie są powszechnie znane większości konsumentów ,niedostępne osobom starszym z powodu braku dostępu do sieci IT.

Konsumenci nie mają wiedzy o swoich prawach, nie korzystają w postępowaniu reklamacyjnym z możliwości wyboru prawa ,do postępowania z tytułu rękojmi lub z gwarancji producenta w przypadku stwierdzenia wady towaru (wada fizyczna)

Nagminnie nieprzestrzeganie praw konsumenta przez przedsiębiorcę (sprzedawcę), nie informują konsumenta o istnieniu prawa do wyboru sposobu załatwienia reklamacji w ramach rękojmi z tytułu wady fizycznej rzeczy lub z gwarancji handlowej, w większości odsuwają od siebie odpowiedzialność i kierują konsumenta na drogę postępowania z tytułu gwarancji prawnej do producenta .Prawa konsumenta w postępowaniu gwarancyjnym są zdecydowanie mniej korzystne niż określone w ustawie o prawach konsumenta.

Rzecznik tradycyjnie udzielał porad osobiście(do połowy marca 2020 wirus SARS-CoV-2) ,telefonicznie, elektronicznie w sprawach dotyczących możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego zakupionego w sklepie stacjonarnym. Niestety konsumenci błędnie sądzą, że mają takie prawo, to tylko dobra wola sprzedawcy (dobra praktyka kupiecka).

Przy udzielaniu porad w biurze konsumenci otrzymywali poradniki (zaistniały ograniczenia dostępności pandemia wirus SARS-CoV-2).Telefonicznie ,elektronicznie informacje o możliwości korzystania online z wzorów: pism, oświadczeń, zgłoszeń reklamacyjnych strona internetowa UOKiK www.uokik.gov.pl ,RF,UKE ,URE ,UKNF FK,SKP. W sytuacji braku dostępu do Internetu w formie wydruku odpowiednie wzory formularzy reklamacyjnych(ograniczenia pandemia wirus SARS-CoV-2) . Na wyraźną prośbę konsumenta rzecznik redagował pisma reklamacyjne do przedsiębiorców w biurze(ograniczenia SARS), elektronicznie przygotowywał informacje prawne oraz projekty reklamacji .Poradniki i informatory wyłożone są w budynku starostwa przez cały rok(parter i piętro)w okresie sprawozdawczym mniej dostępne (ograniczenia wirus SARS-CoV-2).

Rzecznik udzielając porad i informacji prawnych zawsze wskazuje aktualne przepisy prawa, oraz prawa i obowiązki konsumenta oraz przedsiębiorcy. W przypadku złożenia wniosku o pomoc i interwencję (skarga konsumenta) analizuje treść przedłożonych dokumentów: umów, regulaminów, załączników, oświadczeń gwarancyjnych, rachunków, faktur, oraz nie wymienione wyżej załączonych dokumentów związanych ze sprawą.

Rzecznik informuje o możliwości uzyskania ekspertyzy z właściwej instytucji, możliwości mediacji pozasądowej w sporze pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą:

- w sprawach usług telekomunikacyjnych przez UKE (Urząd Komunikacji Elektronicznej),
- w sprawach usług finansowych (ubezpieczeniowych) przez RF (Rzecznik Finansowy), lub usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego UKNF (Komisja Nadzoru Finansowego),
- w sprawach jakości produktów lub usług IH (Inspekcja Handlowa),
- w sprawach jakości wyrobów skurczanych Instytut Obuwnictwa w Łodzi oraz PIPS (Polska Izba Przemysłu Skurzanego)

- w sprawach wyrobów tekstylnych Instytut Włókiennictwa w Łodzi, zgodność produktów konsumenckich z obowiązującymi rozporządzeniami prawnymi skargi konsumentów dotyczące niespełnienia zakładanej przez producenta jakości wyrobów

- w sprawach umów dotyczących sporów z dostawcą energii elektrycznej, sprzedaży gazu (sieciowy) URE (Urząd Regulacji Energetyki).

Rzecznik ocenia czy sprawa konsumencka lub wniosek (skarga) złożona na piśmie wymaga pisemnej interwencji w drodze wystąpienia do przedsiębiorcy czy też wymaga odpowiedniej informacji ustnej lub pisemnej dla konsumenta o braku takiej możliwości ze wskazaniem że należy wykorzystać tryb reklamacyjny, lub odwoławczy.

Rzecznik na wyraźną prośbę udzielał dodatkowo porad i informacji przedsiębiorcom, mogli otrzymywać broszurę opracowaną przez UOKiK pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców”, jeśli zwrócili się z prośbą o informacje w sprawach związanych z problematyką konsumencką (ograniczenia dostępności pandemia SARS-CoV-2).

W 2020r udzielono porad i informacji ogólnych 14 około 10% na ogólną liczbę wszystkich odnotowanych 141 (2019r 27 około 15% na ogólną liczbę 174 wszystkich

odnotowanych porad. Informacji ogólnych i niekonsumenckich telefonicznie :porady ogólne i informacje prawne (4), nie konsumenckie porady i informacje prawne(10).Ilość porad i informacji ogólnych i niekonsumenckich zmniejszyła się .

Mieszkańcy powiatu węgorszewskiego ,rzadko powiatów ościennych , zgłaszali telefonicznie elektronicznie różne problemy między innymi z dziedzin , prawa cywilnego, prawa osób niepełnosprawnych (procedury postępowania karta parkingowa, ulgi zwolnienia ustawowe) oczekując porady , wsparcia. W tych sprawach wskazano tym osobom właściwe instytucje lub urzędy, informowano, jednocześnie o punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej ,nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim, nieodpłatnej mediacji.

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

Rzecznik ma prawo składania wniosków w sprawie zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów ,oraz zgłaszania zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego .W 2020 roku nie było potrzeby o wnioskowanie zmian prawa miejscowego ponieważ nie było wniosków konsumentów .

Rzecznik nie był zapraszany na obrady właściwych komisji rady miasta lub gmin powiatu węgorszewskiego.

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

Ustawowym instrumentem prawnym, wykorzystywanym w wykonywaniu zadań rzecznika są wystąpienia pisemne do przedsiębiorców art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021r.,poz.275,j. t.). Składane pisemnie przez konsumentów wnioski(skargi) o pomoc dotyczące ochrony interesów konsumentów. Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W przypadku braku odpowiedzi rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia.

Ilość wniosków(skarg) które wpłynęły do rzecznika jest mniejsza zakwalifikowano 8 ,w 2019 r. zakwalifikowano 11 (w roku 2018r. 9).Ewentualne naruszenie praw konsumenta może być przedmiotem wystąpienia rzecznika, po stwierdzeniu zasadności roszczenia. W obrocie prywatnym sprawy pomiędzy osobami fizycznymi ,nie dają podstaw formalnych do interwencji rzecznika właściwym jest sąd powszechny. Rzecznik podejmując interwencję każdorazowo analizuje sprawę

przedstawioną przez konsumenta zdarza się, że po otrzymaniu odmiennego stanowiska przedsiębiorcy nie ma podstaw do wystąpienia. W 6 sześciu sprawach rzecznik sporządził stosowne pisma reklamacyjne do przedsiębiorców wszystkie zostały załatwione pozytywnie dla konsumentów.

Konsumentom w sprawach finansowych z udziałem podmiotów rynku finansowego zalecano zasięgnięcie porad udzielanych przez ekspertów biura rzecznika finansowego telefonicznie lub elektronicznie bez potrzeby osobistej wizyty w biurze rzecznika konsumentów. Elektronicznie zapytanie, ewentualna pomoc rzecznika konsumentom w postępowaniu. Sporządzenie wniosku RF o interwencję w konkretnej sprawie lub wniosek o sprawdzenia przestrzegania przepisów prawa przez podmioty finansowe, mając na względzie specjalizację RF w sprawach usług świadczonych przez uczestników rynku finansowego.

W 2020 r. do rzecznika konsumentów wpłynęło 8 wniosków(skarg) o pomoc prawną na piśmie ,5 zakończyło się pozytywnie ,1 negatywnie,2 sprawy nie zakończone. W 2019r. 11 wniosków(skarg) złożono na piśmie ,8 spraw konsumenckich zakończyło się pozytywnie ,3 negatywnie.

Ze względu na sposób zawarcia umowy: na odległość 1 wystąpienie (u)usługi energetyczne ,wystąpienie elektroniczne,1 wniosek(skarga) usługi finansowe (n). W 2020r 3 wystąpienia kategoria sektorowa(b)odzież i obuwie , 2019r 5 spraw kategoria (b)odzież i obuwie .Umowy zwarte poza lokalem nie było ,w lokalu /bez znaczenia 7 wniosków(skarg) wystąpień(w 2019r 5 wniosków) .Wystąpienia rzecznika dotyczyły umów sprzedaży towarów 8 wniosków(skarg) o pomoc w tym 2 sprawy świadczenia usług. W 2019r 6 wniosków(skarg) ,2 wnioski(skargi) dotyczyły świadczenia usług . W kategorii sektorowej odzież i obuwie (b) 2020r 3 wnioski(skargi) konsumentów, 2 wystąpienia pozytywnie dla konsumenta ,1 wystąpienie negatywnie dla konsumenta odmowa uznania roszczenia przez przedsiębiorcę. W 2019r sektor(b) 1 wystąpienie pozytywne . W kategorii sektorowej odzież i obuwie (b)wystąpień 3 ,1 wystąpienie odmowa przedsiębiorcy, konsument odstąpił od dochodzenia roszczeń ze względu na koszty rzeczoznawcy,2 wystąpienia pozytywnie..Kategoria sektorowa (n)finanse 1 wniosek(skarga) konsumenta.

W kategorii sektorowej (d)urządzenia AGD, elektroniczne i sprzęt komputerowy wystąpień 4 w 2020r. niezakończone w trakcie postępowania .W 2019 r. 2 wystąpienia pozytywnie dla konsumentów. Kategoria sektor energetyczny i wodny(u) 1 wniosek(skarga) o pomoc 1 wystąpienie elektroniczne pozytywnie dla konsumenta zawarcie/odnowienie umowy w PGE S.A. Obrót . W kategorii sektorowej odzież i obuwie (b)wystąpień 3 ,1 wystąpienie odmowa przedsiębiorcy, konsument odstąpił od dochodzenia roszczeń ze względu na koszty rzeczoznawcy.2 wystąpienia pozytywnie. Wniosek(skarga) konsumenta zwrot ceny zakupu obuwia(169,99zł). Wniosek(skarga)pozytywnie dla konsumenta zwrot ceny zakupu obuwia, opinii rzeczoznawcy, kosztów wysyłki(598,40zł) .Kategoria sektorowa (n)finanse 1 wniosek

(skarga) konsumenta wystąpienia 4 krotnie. W związku moim cierpliwym i skutecznym działaniem w tej sprawie Bank Poczty S.A. dokonał zwrotu nadpłaconej prowizji z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu decyzją biznesową z 9 grudnia 2020r. Zwrot środków wyliczony metodą liniową w kwocie 3857,53zł. Kategoria sektorowa (c) wystąpienia 2 do przedsiębiorcy i do producenta ceramiki. Pozytywna decyzja producenta Cersanit S.A. zwrot ceny zakupu płytek w wysokości 2823,27zł.

Główny problem (b) wady towarów nienależyte wykonanie umowy spory na tle nienależyte wykonywanej umowy usługi spory na tle nieprawidłowego rozliczenia umowy.

Najczęściej nieuznawanie roszczenia przez przedsiębiorcę wystąpienie załatwione odmownie, podtrzymywanie przez przedsiębiorcę swojego stanowiska wbrew faktom. Odmienne ocena przyczyny uszkodzeń lub wad fizycznych, tendencyjna i nieuprawniona interpretacja zapisów umowy, nieprawidłowe odrzucenie reklamacji w mojej ocenie jak i konsumentów.

W 2020r spośród 8 wniosków (skarg) 5 zakończyło się pozytywnie, w 2019 roku 11 wniosków (skarg) konsumentów złożonych do rzecznika 8 zakończyło się pozytywnie, 3 negatywnie. W swoich wystąpieniach rzecznik kwalifikuje i opisuje sprawę przedstawioną we wniosku (skardze), na podstawie załączonych dokumentów, oraz dodatkowych wyjaśnień udzielonych przez konsumenta. Podaje podstawę prawną roszczeń i prosi o zajęcia stanowiska przez przedsiębiorcę w danej sprawie oraz ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznik proponował postępowanie polubowne za zgodą przedsiębiorcy w wszystkich sprawach konsumenckich brak zgody. Przedstawiając stanowisko w sprawie konsumenckiej, wspierałem konsumenta jako słabszą stronę w sporze z przedsiębiorcą. Przedsiębiorcy w kilku przypadkach nie zmieniali swojego stanowiska pomimo oczywistych i jasnych praw konsumenta. W kilku moich wystąpieniach w danej sprawie przyjmowali argumentacje sprawy zakończone były pozytywnie dla konsumenta. Rzecznik nie może nakazać przedsiębiorcy określonego zachowania się i pozytywnego załatwienia sprawy, w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dalszym dochodzeniu swoich roszczeń na drodze sądowej. W 2020r konsumenci nie składali wniosków o pomoc w sporządzeniu pozwu lub pomocy w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem. Konsumenci nie występują na drogę sądową z uwagi na dodatkowe koszty z tym związane (opinia rzeczoznawcy, instytutu lub eksperta). Bardzo ważny jest okres trwania postępowania przed sądem oraz niepewny wynik rozstrzygnięcia powództwa.

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

W 2020 roku od początku marca jedyną dostępną, bezpieczną, bezpłatną formą

szkolenia rzecznika w związku ograniczeniami (pandemia SARS-CoV-2) jest Webinarium .Uczestniczyłem w Webinarium zorganizowane przez UOKiK w dniu 6 listopada 2020 roku prowadzący Pan Karol Muż (ECK) temat Konsument w dobie pandemii ,art.47 w ustawy o imprezach turystycznych i następne. Dochodzenie roszczeń w przypadku odwołanych imprez zagranicznych we Włoszech , Hiszpanii.

Brałem udział 10 marca 2020 w pokazie dla celów szkoleniowych(socjotechniki techniki manipulacji osób starszych) wspólnie z rzecznikiem konsumentów z Giżycka. Oferta dedykowana ,konsumentom z powiatów węgorzewskiego i giżyckiego po uprzednim zaproszeniu i rejestracji telefonicznej . Pokaz prezentacja ,sprzedaż w sali w Hotelu Wodnik w Giżycku zorganizowany przez firmę prowadzącą działalność poza lokalem przedsiębiorstwa .Zaprezentowano urządzenie medyczne do masażu kręgosłupa wszyscy uczestnicy pokazu wypróbowali produkt. W rzeczywistości oferowano garnki nierdzewne , wielofunkcyjny odkurzacz ,wielofunkcyjny robot kuchenny typu Thermomix .Ceny wygórowane mocno ,nieznane konsumentom na polskim rynku marki firmowe .

5.Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań. Pomoc na konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą od już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W roku 2020 rzecznik nie występował z powództwem do sądu powszechnego. W okresie sprawozdawczym nie było potrzeby udzielenia pomocy w postępowaniu na drodze sądowej ,lub pomocy konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem.

6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W Starostwie na parterze, na piętrze wykładane są materiały informacyjne, edukacyjne w postaci broszur, informatorów, poradników, otrzymywanych przez rzecznika z UOKiK, UKE ,organizacji konsumenckich. Mało dostępne ze względu na pandemię SARS-CoV-2 i ograniczenie bezpośredniej dostępności do starostwa węgorzewskiego .

W zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach średnich w Węgorzewie L.O. oraz Z. Sz. Z. w 2020r.nie było prelekcji edukacyjno-informacyjnych na tematy konsumenckie w szkołach zawieszono zajęcia szkolne(ograniczenia pandemia koronawirus SARS-CoV-2).

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)

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W przypadku braku odpowiedzi rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia. Policja po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kieruje do sądu wnioski o ukaranie przedsiębiorcy grzywną minimum 2.000,00 zł. W 2020 roku takiej potrzeby nie było

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

1.Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

W dobie pandemii poziom znajomości prawa konsumenckiego jest słaby zależy głównie od wieku konsumentów oraz poziomu intelektualnego. Przedmiot i zakres działania rzecznika nie znany większości konsumentów. Starsi konsumenci nie potrafią korzystać z przysługujących im praw konsumenckich i nie mają odpowiedniej wiedzy w tym zakresie. Nie mają też takich możliwości jak osoby młode korzystające z Internetu, są wykluczone informatycznie. Młodzi konsumenci mają dużo większe możliwości w dostępie do wiedzy konsumenckiej sieć IT, kontakt z rzecznikiem IT, telefon. W praktyce ilość konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację potwierdza słaby poziom wiedzy o prawach konsumenta. Konsumenci, nie znają instytucji pro konsumenckich, z pomocy których mogliby korzystać przy rozwiązywaniu sporów związanych z wadami produktów, umowami sprzedażowymi towarów, usług. Konieczne i bardzo potrzebne jest, prowadzenie szerokiej edukacji na wszystkich szczeblach edukacji szkolnej. Stałe akcje i kampanie edukacyjne we wszystkich mediach IT, RTV, prasa popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno prawa konsumenckiego, jak i obowiązków po stronie przedsiębiorców. Bezpłatne poradnictwo w zakresie praw konsumentów jest ważnym elementem w edukacji i podnoszeniu wiedzy wśród konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń. Prawo szczególnie chroni konsumentów pod warunkiem, że są świadomi uczestnikami rynku i posiadają minimum wiedzy na temat przysługujących im praw.

Polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- zapewnienie na potrzeby postępowania konsumenckiego nisko płatnych ekspertyz odpowiednich instytucji obywatelstwa, włókiennictwa, opinii rzeczoznawców do spraw jakości towarów i usług, wpisanych na listę WIH, PIPS bądź ekspertów czy specjalistów danej branży. Powinno być opłacane ze środków budżetowych

(UOKIK, URE, UKE, ECK, UKNF, RF) stale zgłaszany postulat.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Codzienna praca rzecznika, oraz analiza spraw potwierdza że liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika jest mniejsza z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2. W 2020r udzielono 127 porad i informacji prawnych. W 2019r udzielono 146 porad i informacji prawnych, o 19 więcej. Wiedza konsumentów o prawach wzrasta w grupie młodych konsumentów, którzy mają dostęp do Internetu, forów społecznościowych. Natomiast osoby starsze to grupa w większości wykluczona informatycznie i najczęściej są manipulowane i wykorzystywane przez nieuczciwych przedsiębiorców (sprzedawców). Dla starszych konsumentów w naszym powiecie pomoc rzecznika konsumentów jest niezbędna. Na terenie tutejszego powiatu nie ma rządowych i pozarządowych organizacji prokonsumenckich (SKP w Olsztynie, FK tylko elektronicznie), oraz instytucji konsumenckich najbliższa delegatura WIIH Olsztyn znajduje się w Ełku, UKE w Olsztynie.

Potrzebne jest stałe wyposażenie rzecznika w odpowiednie informatory, także właściwe publikacje o tematyce konsumenckiej. Daje to możliwość informowania większego kręgu konsumentów (edukacja w szkołach zawieszona pandemia), oraz wykluczonych informatycznie (osoby starsze). Materiały te są niezbędne do realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów.

Stała potrzeba ciągłego aktualizowania wiedzy różnorodność spraw, zmiany występując w przepisach konsumenckich wymagają od rzecznika weryfikowania i uzupełniania wiedzy w różnych dziedzinach prawa. Jedyną bezpieczną, bezpłatną formą szkolenia obecnie w czasie pandemii są Webinaria metoda zdalnego szkolenia rzeczników prowadzone przez RF, UOKIK, ECK, UKE itd. Szkolenia z zakresu zadań rzeczników, umożliwiają aktualizację wiedzy, daje możliwość zadawania pytań online dotyczących spraw konsumenckich w temacie Webinarium.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Jacek Miszkiet

IV .TABELLE

Załączniki:

1. Tabele – 5

Wyk. w 3 egz. :

1.Rada Powiatu Węgorzewskiego

2.UOKiK Delegatura w Bydgoszczy

3.ad acta