**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie za 2022 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 sadowej w samodzielnym dochodzeniu roszczeń
6. Działania o charakterze edukacyjnoinformacyjnym
7. Podejmowanie działań wynikających z:
* ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
* ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
* art. 42 ust. 1 pkt 3 u o k i k. (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
* art. 42 ust. 5 u o k i k. w zw. z art. 63 k p c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).
1. 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 1.1 Porady i informacje

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

 1.1.osobiście i telefonicznie

Tabela 1.2 Informacje pisemne

* 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów

 konsumentów,

1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

W których rzecznik nie znajduje podstaw by występować do przedsiębiorcy w trybie art.42 ust.1 pkt 3 u o k i k. (wyjaśnienia adresowane do konsumenta),

Tabela 2. wystąpienie do przedsiębiorców,

 W trybie art.42 ust.1 pkt 3 u o k i k.

Tabela 3. prezentowanie danych

1. 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 | 21611 |
| 4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów | Jacek Miszkiel |
| 5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze) | Wyższe magisterskie administracyjne |
| 6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE. | Nie. ¼ etatu |
| NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT.67. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. | Od 1 paź.2021r w wymiarze ¼ etatu |
| DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 78. Liczba godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny). | Zadania rzecznika wykonywane są w środy 8 godzin, czwartki 2 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. | Tak |
| 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. | 19017,00zł  |

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

 Węgorzewo marzec 2023 r.

PRK.731.1.2023. JM

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2021r, poz.275, t. j.), na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca każdego roku staroście do zaopiniowania sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

 Opiniuję pozytywnie/~~negatywnie~~



 Roczne sprawozdanie z działalności za 2022 rok.

**I.** **Uwagi ogólne**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie od października 2021 zadania rzecznika realizuje w wymiarze ¼ etatu.

Kwalifikacje: wykształcenie wyższe magisterskie, administracyjne (absolwent UW w Warszawie Wydział Prawa i Administracji) zadania rzecznika wykonuję od 2002 roku.

Dniem wykonywania zadań rzecznika zwyczajowo są środy (8 godzin) oraz czwartki (2 godziny) w starostwie, pokój nr 27.Porady udzielane osobiście po ewentualnym uzgodnieniu telefonicznie lub elektronicznie. Wprowadzone ograniczenia dostępności z powodu stanu zagrożenia epidemicznego COVID 19 SARS CoV-2 odwołano 16 maja 2022 roku.

**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.2022r.,poz.1526 , t. j.). Stosownie do art. 39 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2021r, poz.275, t. j.) dalej u o k i k., 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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 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. Posiada uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny pogląd dla sprawy.

Unijne zasady klasyfikowania spraw wprowadzono w styczniu 2017r Zbieranie i klasyfikowanie danych odbywa się na określonych zasadach. Zalecenie Komisji Europejskiej 210/304UE z dnia 12 maja 2010r.(2010/304/UE) w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (Dz.U.UE2.6.2010). Zalecenia do przyjętych kategorii sektorowych obejmuje 23 podstawowe informacje sektorowe oraz klasyfikację dotyczące umów sprzedaży i usług, zalecenie KE zawarte są w 26 stronicowym materiale.

W związku z wprowadzonym przez rząd stanem epidemicznym z uwagi na korona wirusa SARS-CoV-2 obowiązującym od marca 2020r. ograniczona została możliwość kontaktu osobistego konsumentów z rzecznikiem. Szczególnie odczuwały to osoby nie mające dostępu do IT (osoby starsze) ,16 maja 2022r. odwołano **zawieszoną bezpośrednią obsługę klientów w starostwie.**

Bezpłatne informacje i porady prawne udzielane były osobiście w biurze rzecznika z ograniczeniami wynikającymi z sytuacji epidemicznej. Zdalnie w różnych formach telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie ograniczenia wynikały jedynie z wymiary czasu pracy rzecznika. Porady i informacje prawne, w sprawach konsumenckich udzielane były konsumentom, telefonicznie, bezpośrednio w środy oraz czwartki każdego tygodnia w godzinach pracy rzecznika. Zwyczajowo środa jest dniem przyjęć konsumentów w pokoju nr 27.Od 1 października 2021r. zadania rzecznika wykonywane były w wymiarze 1/4 etatu.

W 2022r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie udzielił ogółem porad i informacji prawnych 161, w zakresie ochrony interesów konsumentów 112 (2021r. 136/119). W tym porady nie konsumenckie 29 (2021r. 8), informacje ogólne 20 (2021r. 9) suma w 2022r 49 (w 2021r 17), nie wlicza się do statystyki sprawozdawczej, bezwzględny wynik 112 (w 2021r 119 tylko konsumenckie). Liczba porad i informacji prawnych mniejsza o 7 (w 2020r 141 w 2019r. 146 konsumenckie). Ewidencja podręczna w formie papierowej, ewidencja elektroniczna tj. Spis spraw,1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,1.1 osobiście i telefonicznie (Tabela 1.1) Porady i informacje prawne były w większości dokumentowane choć nie wszystkie, tj. niewymagające analizy porady i informacje telefoniczne. Tradycyjnie udzielano porad poza urzędem, po godzinach pracy (telefonicznie lub osobiście).

Porady i informacje prawne ze względu na sposób zawarcia umowy (sprzedaż towarów i usługi):

* w lokalu/bez znaczenia 92 w 2022r (w 2021r 81, w 2020r 93),
* na odległość 32 w 2022r (w 2021r 29, w 2020r 29),
* poza lokalem 3 w 2022r (w 2021r 9, w 2020 r 5),

W 2022 r konsumenci zgłaszali do rzecznika skargi i zapytania odnośnie umów sprzedaży towarów, oraz usług:

* udzielono porad i informacji prawnych dotyczących umów sprzedaży towarów i usług, ogółem 112 (2021r 119,2020r 127) w tym umowy sprzedaży towarów 66 około 59% (2021r- 82 około 68,8%, w 2020r -83 około 65,3%), informacje sektorowe klasyfikacja od a. do i. informacje sektorowe, umowy usług udzielono porad i informacji prawnych 46 około 41% (w 2021r- 37 około 31%, w 2020r- 44 około 34,7%) informacje sektorowe klasyfikacja od k do x.

Kategoria sektorowa umowy sprzedaży towarów zwierane przez konsumentów informacja sektorowa klasyfikacja od a. do i.

Klasyfikacja sektorowa (d.) urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, udzielono porad i informacji prawnej 28 około 42,4% (w 2021r 34 około 28,5%, w 2020 r 37). Dodatkowe 6 porad elektronicznie (IT), 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 świadczenia usług itp.,
* rozwiązanie umowy: odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie spory na tle ustania umowy skuteczności odstąpienia rozliczenia końcowego będącego efektem odstąpienia lub wypowiedzenia.

Udzielono porad i informacji prawnych, klasyfikacja sektorowa (c.) 14 około 21,2(w 2021r 20 około 17%, w 2020 r 13). Obejmuje meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu, główny problem:

* w większości wady towarów i nienależyte wykonanie umowy, sprawy dotyczyły rękojmi i gwarancji procedury (jakość i trwałość towaru),
* główny problem rozwiązanie umowy: odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie spory na tle ustania umowy skuteczności odstąpienia rozliczenia końcowego będącego efektem odstąpienia lub wypowiedzenia.

Sektor (e.) udzielono porad i informacji prawnych 13 około 20% (w 2021r 9 około 7,5%, w 2020 r 11). Obejmuje samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria, główny problem:

* rozwiązanie umowy: odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie spory na tle ustania umowy skuteczności odstąpienia rozliczenia końcowego będącego efektem odstąpienia lub wypowiedzenia,
* wady towarów nienależyte wykonanie umowy rękojmia i gwarancja procedury reklamacyjne interpretacja terminy.

Sektor (g.) produkty związane z opieką zdrowotną. Obejmuje leki kupowane na receptę, leki bez recepty, wyroby medyczne i inny sprzęt pomocniczo-rehabilitacyjny stosowany przez pacjentów okulary lecznicze, soczewki kontaktowe, sprzęt ortopedyczny, aparaty słuchowe itd. Udzielono porad i informacji prawnych 7 około 10,6% (2021r 7 około 5,8% w 2020 r 3 porady), główny problem:

* rozwiązanie umowy: odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie spory na tle ustania umowy skuteczności odstąpienia rozliczenia końcowego będącego efektem odstąpienia lub wypowiedzenia,
* wady towarów nienależyte wykonanie umowy rękojmia i gwarancja procedury reklamacyjne interpretacja.

Pozostałe klasyfikacje sektorowe (i.) inne nie wymienione w klasyfikacji 2 porady (a.) artykuły żywnościowe 1 porada, (b.) odzież i obuwie 1 porada (2021r 9 około 7,5%, w 2020 r 11), (j.) związane z rynkiem nieruchomości 1 porada, główny problem:

* wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancja jakości, procedury terminy reklamacji,
* wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancji procedury reklamacji.

W 2022r nie było zapytań, porad i informacji prawnych w klasyfikacjach: sektor (f.) kosmetyki i art. toaletowe do higieny osobistej, art. do sprzątania i nietrwałe artykuły gospodarstwa domowego środki czyszczące i konserwujące, sektor (h.) artykuły rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci.

Następna kategoria sektorowa umowy usług. Udzielono porad i informacji prawnej 46 około 41% (2021r 37 około 31%, w 2020r 44 około 34,4%). Dodatkowe porady drogą elektroniczną 4 razy.

Klasyfikacja sektorowa (k.) bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja. Przykładowo kładzenie dachów, podłóg, płytek, izolacje, alarmy, usługi i instalacje elektryczne, stolarskie, malowanie, tynkowanie. Wymiana okien i drzwi, panele słoneczne, usługi i naprawy kominiarskie itd., udzielono porad i informacji prawnych 20 około 43,5% (2021r. 1około 1%,2020r 9), główny problem:

* wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancji jakości, procedury terminy reklamacji.

Klasyfikacja sektorowa usługi telekomunikacyjne (r.) udzielono porad i informacji prawnych 14 około 30,4% (2021r 10 około 8,4%,2020r 12 porad).Obejmuje: usługi telefonii, stacjonarnej, komórkowej, usługi telefonii: poczty głosowej, roamingu, transmisja danych wiadomości SMS, SMS(PRS), wiadomości MMS itd., usługi IT, usługi telewizyjne TVC ,naziemnej oraz usługi powiązane, modemy, TV kablowa, drogą satelitarną lub inną, inne usługi komunikacyjne karty telefoniczne typu pre-paid, telefonia IT(VoIP) itd., główny problem:

* wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancji jakości, procedury terminy reklamacji.

Klasyfikacja sektorowa (o.) usługi ubezpieczeniowe obejmuje: ubezpieczania na życie, dom i nieruchomości, transportowe, podróże, zdrowotne, od następstw NW i inne niesklasyfikowane powyżej. Udzielono porad i informacji prawnych 5 około 11 % (2021r 6 około 5% w,2020r 5), główny problem:

* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi.

Klasyfikacja sektorowa (j.) usługi związane z rynkiem nieruchomości udzielono porady i informacji prawnej 1 około 2,17%.

Klasyfikacja sektorowa (l.) czyszczenie, naprawa odzieży i obuwia udzielono porady informacji prawnej 1 około 2,17%.

Klasyfikacja sektorowa (m.) konserwacja i naprawa pojazdów samochodowych i innych środków transportu indywidualnego. Udzielono porad i informacji prawnych 1 około 1 około 2,17% (2021r 5 około 4,2% (w 2020 r 1 około 0,8%).

Klasyfikacja sektorowa (n.) usługi finansowe obejmuje: usługi finansowe, rachunki bieżące i usługi płatnicze, bankowość powiązaną z w/w, usługi kredytowe, pożyczkowe, indywidualne fundusze emerytalne, papiery wartościowe itd. Udzielono porad i informacji prawnej 2 około 4,3% (2021r 2 około 1,68 %, w 2020r 11), główny problem:

* główny problem warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne sprawy dotyczące ustalenia warunków, spory na tle interpretacji zapisów umownych rozwiązanie umowy art.3851 k c.

Klasyfikacja sektorowa (u.) Sektor energetyczny i wodny obejmuje: produkty i usługi związane ze źródłami wody, energii elektrycznej, gazu lub innymi źródła energii. Udzielono porad i informacji prawnych 1 około 2,17% (2221r 2 około 2,68%,2020r 6 około 5%

* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi.

Klasyfikacja sektorowa (w.) Związane z opieką i opieką zdrowotną udzielono porady i informacji prawnej 1 około 2,17%

* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi

Przedsiębiorca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy (art.568 § 1 k c.) jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od daty wydania rzeczy. Konsumentowi przysługuj prawo domniemania istnienia wady rzeczy w przypadku stwierdzenia wady fizycznej przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej konsumentowi (art.5562, k c.). Domniemanie prawne 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 zasadności odrzucenia roszczenia konsumenta. Konsument nie jest profesjonalistą przedsiębiorca powinien przedłożyć opinię specjalisty z danej branży, rzeczoznawcy do spraw jakości produktów lub usług z listy wojewódzkiego inspektora IH ,Instytutu Obuwnictwa lub włókiennictwa , Polskiej Izby Przemysłu Skórzanego PIPS , lub eksperta w rozumieniu przepisów ustawy o postępowaniu polubownym w przypadku sporu z konsumentem .Sporządzona przez osobę uprawnioną, która daje rękojmię profesjonalizmu ,obiektywizmu, bezstronności (osoby niezależnej od przedsiębiorcy).

Ustawa o prawach konsumenta, obowiązuje od ośmiu lat. Pomimo prowadzonych kampanii informacyjnych w mediach (TV, radio, IT, prasa) o prawach konsumenta. Przez szereg instytucji: UOKIK, ECK, UKE, URE, IH, RF, KNF oraz pozarządowe organizacje konsumenckie SFK, SKP, itp. nie docierają do wszystkich konsumentów. Konsumenci najczęściej szukają pomocy w przypadku odmowy pozytywnego załatwienia reklamacji w swojej sprawie. Korzystanie z pomocy pozarządowych organizacji konsumenckich przez IT dostępne na stronach Stowarzyszenie Federacji Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila, Fundacja Edukacji Prawnej Pro Publika itd. nie są znane konsumentom, niedostępne osobom starszym z powodu braku dostępu do sieci IT. Jest możliwość skorzystania z postępowania polubownego (koncyliacja) prowadzonego przez wyznaczone do tego instytucje np. IH, UKE, URE, UKNF, RF w przypadku sporu konsumenta z przedsiębiorcą za jego zgodą.

Na ogół konsumenci nie mają wystarczającej wiedzy o swoich prawach, nie korzystają w postępowaniu reklamacyjnym z możliwości wyboru prawa ,do postępowania z tytułu rękojmi lub z gwarancji statutowej w przypadku stwierdzenia wady towaru (wada fizyczna) .Prawo konsumenta do wyboru sposobu zaspokojenia roszczeń, korzystanie z powyższych praw naprzemiennie :Prawa konsumenta nie są respektowane przez przedsiębiorcę (sprzedawcę), nie informują konsumenta o istnieniu prawa wyboru sposobu załatwienia reklamacji w ramach rękojmi lub z gwarancji . Odsuwają od siebie odpowiedzialność i kierują konsumenta na drogę postępowania z tytułu gwarancji do producenta. Prawa konsumenta w postępowaniu gwarancyjnym są ograniczone. Prawa konsumenta określone w ustawie o p k. są korzystniejsze. Rzecznik udzielał porad osobiście tylko po uprzednim uzgodnieniu telefonicznym ze względu na stan epidemiczny wirus SARS-CoV-2 .Przy udzielaniu porad w biurze rzecznika konsumenci otrzymywali materiały edukacyjne poradniki, broszury .Niestety istniały ograniczenia dostępności z powodu pandemii wirusa SARS-CoV-2. Rzecznik udzielał porad i informacji konsumenckich telefonicznie ,elektronicznie wskazując możliwości korzystania online z edytowalnych formularzy, pism, oświadczeń, zgłoszeń reklamacyjnych strona internetowa UOKiK [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) , UKE ,RF,URE ,UKNF, SFK,SKP. W sytuacji braku dostępu do IT w formie wydruku odpowiednie wzory formularzy reklamacyjnych. Rzecznik redagował pisma reklamacyjne konsumentom do przedsiębiorców w biurze. Także w formie elektronicznej informacje prawne oraz projekty reklamacji. Poradniki i informatory są wykładane w starostwie przez cały rok (parter, piętro). W I połowie roku sprawozdawczego mniej dostępne ograniczenia wirus SARS-CoV-2.Rzecznik udzielając porad i informacji prawnych w każdej sprawie wskazuje aktualne przepisy prawa, prawa i obowiązki konsumenta oraz przedsiębiorcy. W przypadku złożenia pisemnego wniosku o pomoc i interwencję analizuje zapisy w przedłożonych dokumentach: umowach, regulaminach, załącznikach, taryfach, cennikach, oświadczeniach gwarancyjnych, rachunkach, fakturach, oraz niewymienionych załącznikach związanych z daną sprawą.

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

* w sprawach usług telekomunikacyjnych Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE),
* w sprawach usług finansowych, ubezpieczeniowych Rzecznik Finansowy (RF)),
* usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego Komisja Nadzoru Finansowego (UKNF),
* w sprawach jakości produktów lub usług Inspekcja Handlowa (IH),
* w sprawach umów dotyczących sporów z dostawcą energii elektrycznej, sprzedaży gazu sieciowego Urząd Regulacji Energetyki (URE).

Także możliwości uzyskania ekspertyzy lub opinii rzeczoznawczej:

* w sprawach jakości wyrobów skórzanych Instytut Obuwnictwa w Łodzi lub Polska Izba Przemysłu Skórzanego (PIPS)
* w sprawach wyrobów tekstylnych Instytut Włókiennictwa w Łodzi, **zgodność: produktów konsumenckich z obowiązującymi rozporządzeniami prawnymi, dotyczące niespełnienia zakładanej przez producenta jakości wyrobów.**

Rzecznik analizuje następnie ocenia czy sprawa konsumencka, skarga złożona na piśmie wymaga interwencji w drodze wystąpienia do przedsiębiorcy. Czy wymaga odpowiedniej informacji ustnej, pisemnej. Brak takiej możliwości należy wykorzystać odwoławczy tryb reklamacyjny.

Rzecznik udzielał dodatkowo porad i informacji przedsiębiorcom, wydając broszurę opracowaną przez UOKiK, Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców, jeśli zwrócili się z prośbą o informacje w sprawach związanych z problematyką konsumencką.

Na mocy noweli przepisów ustawy kodeks cywilny przedsiębiorcy wpisani do rejestru CEIDG mogą korzystać z porad rzecznika. W sprawach rękojmi za wady fizyczne rzeczy dotyczących konsumenta, z wyjątkiem art. 558 § 1 k c. zdanie drugie, art.563,567 § 2 k c. Przepisy k c. (dział II rękojmia za wady) stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Mieszkańcy powiatu węgorzewskiego, powiatów ościennych, zgłaszali telefonicznie, elektronicznie różne sprawy między innymi z dziedzin prawa administracyjnego, cywilnego. Zapytania o procedury, czynności w postępowaniach z tym związanych oczekując informacji, porady, wsparcia. W tych sprawach wskazano 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 2022 roku nie wpłynęły takowe wnioski.

**3.Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i**

**interesów konsumentów**

Instrumentem prawnym, wykorzystywanym w wykonywaniu zadań rzecznika jest wystąpienie pisemne do przedsiębiorców art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021r, poz. 275 j.t.). Wystąpienie na prośbę konsumenta o pomoc prawną, pisemny wniosek skarga. Zgodnie z ustawą u o k i k. 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.

W 8 sprawach (2021r 11/7, 2020r 6/4) rzecznik sporządził stosowne pisma reklamacyjne do przedsiębiorców. W 4 pozytywnie, w 2 konsumenci wystąpili na drogę cywilnoprawną ,2 konsumenci odstąpili od dochodzenia roszczeń.

W sprawach finansowych z udziałem podmiotów rynku finansowego zalecano zasięgnięcie porad udzielanych przez ekspertów rzecznika finansowego elektronicznie lub telefonicznie bez potrzeby osobistej wizyty w biurze rzecznika konsumentów. Elektronicznie zapytanie, ewentualna pomoc rzecznika w postępowaniu, sporządzenie wniosku do RF o interwencję w konkretnej sprawie. O sprawdzenie przestrzegania przepisów prawa przez podmioty finansowe, ze względu specjalizację RF w sprawach usług świadczonych przez uczestników rynku finansowego.

W 2022r 11 skarg ,6 pozytywnie ,5 negatywnie (2021r 7, 5/2 ,2020r 8, 5/3 ,2019 r 11/3). Rzecznik podejmuje postępowanie konsumenckie każdorazowo analizuje skargę przedstawioną przez konsumenta. Negatywne stanowisko przedsiębiorcy nie daje podstawy do dalszego procedowania sprawy, postępowanie konsumenckie zostaje zakończone. Informuję o możliwości dochodzeniu roszczenia z powództwem na drodze sądowej.

Ze względu na sposób zawarcia umowy w 2022r 11 wystąpień, w lokalu 7, na odległość 4.Sektor (c.) 3, (d.)3, (k.)3, (r.)1, (y.)1.W 2021r umowy na odległość 2, sektor(c.)1, pozytywnie, 1(i.) negatywnie. W 2021r sektor (b.)1, 2020r sektor(b.)3, umowy zwarte poza lokalem w 2021 r nie było, umowy zawarte w lokalu 5, 2020 r 7. sprzedaż towarów. W 2020 r 8 wystąpień, 2 usługi. W 2019 r 6 wystąpień ,2 usługi

sektor(b) w 2021 r. 1 negatywnie dla konsumenta.

W 2022r 3 wystąpienia pozytywne, zwrot ceny zakupu 918,00zl, zwrot zaliczki 700,00zł, zwrot ceny zakupu 219,00zł, rekompensata za opóźnienie załatwienia reklamacji 150,00zł, razem 1987,00zł. W 2021r suma zwrotów 1399,00zł,2 wystąpienia. W 2020r zwrot ceny 1749,00zł.,2 wystąpienia.

Główny problem wady towarów nienależyte wykonanie umowy spory na tle nienależycie wykonywanej umowy usługi spory na tle nieprawidłowego rozliczenia umowy. Najczęściej nieuznanie roszczenia przez przedsiębiorcę wystąpienie załatwione odmownie, podtrzymywanie przez przedsiębiorcę swojego stanowiska. Brak dobrych praktyk konsumenckich. Odmienna ocena przyczyny uszkodzeń, wad fizycznych, niewłaściwa interpretacja zapisów umowy, nieuzasadnione odrzucenie reklamacji w mojej ocenie. Proponowałem postępowanie polubowne za zgodą przedsiębiorcy brak zgody w wszystkich sprawach.

Rzecznik nie może nakazać przedsiębiorcy określonego zachowania się i pozytywnego załatwienia sprawy, w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dalszym dochodzeniu swoich roszczeń w sądzie.

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

W 2022r dostępną, bezpieczną, bezpłatną formą szkolenia rzecznika w związku ograniczeniami (pandemia SARS-CoV-2) są bezpłatne webinarium online (możliwość odtworzenia nagranych na stronie UOKIK.

Konferencja 6-7 września zorganizowana przez UOKiK. Wykorzystanie AI w ochronie praw konsumentów w publicznej administracji , warsztaty dotyczące automatycznego wykorzystywania AI do analizy wzorców umownych ,transakcje nieautoryzowane , stanowisko UOKiK przykłady rozwiązań.

**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 do już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Konsumenci nie występują na drogę sądową z uwagi na dodatkowe koszty z tym związane opinia rzeczoznawcy instytutu lub eksperta jest to opinia prywatna. Sąd powołuje biegłego z listy przysięgłych. Decyduje okres trwania postępowania przed sądem oraz niepewny wynik rozstrzygnięcia powództwa.

W 2021r konsumenci nie składali wniosków o pomoc w sporządzeniu pozwu lub pomocy w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem. Rzecznik nie występował z powództwem do sądu powszechnego nie było potrzeby.

**6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

W starostwie tradycyjnie na parterze i na piętrze wykładane są przez cały rok materiały informacyjne, edukacyjne w postaci broszur, informatorów, poradników, otrzymywanych przez rzecznika z UOKiK, UKE ECK, organizacji konsumenckich. Dostępne z ograniczeniami ze względu na pandemię SARS-CoV-2.

W zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach średnich w Węgorzewie L.O. oraz Z. Sz. Z. w 2022r.nie było prelekcji edukacyjno-informacyjnych na tematy konsumenckie W szkołach zawieszone zajęcia szkolne nauczanie zdalne ograniczenia pandemia 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 u o k i k. (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
* art. 42 ust. 5 u o k i k. w zw. z art. 63 k p c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

Rzecznik nie podejmował działań wynikających: z ustawy o p n p r., ustawy o roszczeniu w postępowaniu grupowym, nie było takich potrzeb. Rzecznik występował w 2 sprawach konsumenckich z art. 42 ust. 1 pkt.3 ustawy o k i k. 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 wniosek o ukaranie przedsiębiorcy grzywną 2.000,00 zł. Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla spraw w trybie art.42 ust.5 u o k i k. w zw. art. 63 k p c. nie było potrzeby.

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

1.Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów. W dobie po pandemii od maj 2022 stopień znajomości prawa konsumenckiego zależy głównie od wieku konsumentów oraz wiedzy o prawach konsumenta. Obszar działania rzecznika mało znany konsumentom. Seniorzy konsumenci nie potrafią w pełni korzystać z przysługujących praw konsumenckich nie mają odpowiedniej wiedzy w tym zakresie są wykluczeni informatycznie. Nie mają takich możliwości jak osoby młode korzystające z IT. Młodzi konsumenci mają możliwości i dostęp do źródeł wiedzy konsumenckiej sieć IT, kontakt z rzecznikiem przez IT lub telefon komórkowy. Konsumenci zgłaszających się z zapytaniem, prośbą o pomoc prawną nie mają wiedzy tzw. przeciętnego konsumenta. Nie znają instytucji konsumenckich, organizacji konsumenckich, z pomocy których mogliby korzystać przy rozwiązywaniu sporów z przedsiębiorcami. Konieczne i bardzo potrzebne jest, prowadzenie edukacji konsumenckiej we wszystkich szkołach średnich, branżowych. Stałe kampanie edukacyjne we wszystkich mediach IT, RTV, prasa z wiedzą z zakresu prawa konsumenckiego, obowiązków przedsiębiorców. Bezpłatne poradnictwo w zakresie prawa konsumenckiego jest niezbędne w dochodzeniu roszczeń. Prawo chroni konsumentów w sposób szczególny jako słabszych uczestników 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 bezpłatnych lub częściowo płatnych ekspertyz instytutów: obuwnictwa, włókiennictwa; opinii rzeczoznawców do spraw jakości towarów i usług, wpisanych na listę WIH, PIPS bądź ekspertów czy specjalistów danej branży. Finansowane ze środków budżetowych (UOKIK, RF, URE, UKE, ECK, UKNF,) stale zgłaszany postulat.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W działalność rzecznika, liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika jest mniejsza z uwagi na pandemię korona wirusa SARS-CoV-2. W 2022 r udzielono porad i informacji prawnych 112 ,2021r 119, 2020r 127 ,2019r 146, przed pandemią korona wirusa było więcej. Wiedza o prawach w grupie młodych konsumentów na poziomie przeciętnego konsumenta, mają dostęp do IT, forów społecznościowych. Natomiast osoby starsze to grupa niemalże całkowicie wykluczona informatycznie wiedza o prawach konsumenta zdecydowanie poniżej minimum.

Najczęściej ulegają są zmanipulowane i wykorzystywane przez nieuczciwych przedsiębiorców(sprzedawców). Osoby starsze wiek powyżej 60 roku życia ustawa z dnia 11.09.2015 r. o osobach starszych Dz.U. z 2015r; poz. 1705. Grupa osób starszych w powiecie węgorzewskim liczy około 4000. Biorąc pod uwagę powyższe w naszym powiecie działanie rzecznika pomoc tej grupie konsumenckiej jest niezbędna. Na terenie tutejszego powiatu nie ma instytucji rządowych, także pozarządowych organizacji konsumenckich SKP w Olsztynie, FK porady tylko IT, oraz instytucji konsumenckich najbliższa delegatura IH Olsztyn jest w Ełku, UKE w Olsztynie.

Oczywistym jest potrzeba wyposażania rzecznika w odpowiednie informatory, także właściwe publikacje o tematyce konsumenckiej. Daje to możliwość informowania większego kręgu konsumentów (nauka w szkołach w I półroczu zawieszona edukacja zdalna pandemia), oraz wykluczonych informatycznie (osoby starsze). Materiały te są niezbędne do realizacji działania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów. Szerzenie wiedzy konsumenckiej w szkołach, UTW wymaga poświęcenia czasu w wymiarze ¼ etatu nie jest to możliwe.

Systematyczne aktualizowanie przepisów prawa, różnorodność spraw, zmiany występując w przepisach konsumenckich wymagają od rzecznika weryfikowania i uzupełniania wiedzy w różnych dziedzinach prawa. Jedyną, bezpłatną formą szkolenia obecnie w czasie pandemii są webinaria zdalne szkolenia rzeczników prowadzone przez: UOKIK, RF, ECK, UKE, FK. Szkolenia dotyczące dziedziny rzecznika, umożliwia aktualizację wiedzy, daje możliwość zadawania pytań online dotyczące spraw konsumenckich w trakcie webinarium.



**IV TABELE**

Załączniki:

1.Tabele – 4

Wyk. w 3 egz.:

1.Rada Powiatu Węgorzewskiego

2.UOKiK Delegatura w Bydgoszczy

3.ad acta