



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 2024 r.

PRK.731.1.2024. JM

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2023r, poz.1689,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

STAROSTA

Marzenna Supranowicz

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie za 2023 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 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).
- 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 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

Tabela 2. wystąpienie do przedsiębiorców

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

Tabela 3.Współpraca z innymi instytucjami

Tabela 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	20880
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
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.	¼ etatu
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).	Zadania rzecznika wykonywane są w każdą środę 8 godzin, czwartki 4 lub 3 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	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.	22109,40zł

Roczne sprawozdanie z działalności za 2023 rok.

I. Uwagi ogólne

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie od października 2021r 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 każda środa (8 godzin), czwartek (4 lub 3 godziny). Porady udzielane osobiście po ewentualnym uzgodnieniu w p.nr 27 ,telefonicznie lub elektronicznie (IT).

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.2024.107 tj.). Stosownie do art. 39 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2021r poz.275 tj.) dalej u o k i k, zadania wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

Zadania powiatowego rzecznika konsumentów określa art.42 u o k i k.

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 KE 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).

Bezpłatne informacje i porady prawne udzielane były osobiście w biurze rzecznika po ewentualnym uzgodnieniu telefonicznym. Zdalnie w różnych formach telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz w tradycyjnej formie dokumentowej, ograniczenia wynikały z wymiaru czasu pracy 1/4 etatu.

W 2023r rzecznik udzielił ogółem porad i informacji prawnych 170, kwalifikowanych 86, niekwalifikowanych 84 (informacje ogólne i niekonsumenckie). W 2022r. porad 161, kwalifikowanych 112, niekwalifikowanych 49. W 2021r. porad 136, kwalifikowane 119, porady nie kwalifikowane 17. Ewidencja podręczna prowadzona w formie papierowej, ewidencja elektroniczna Tabela 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 niewymagające analizy porady i informacje telefoniczne nie zapisywano. Rzecznik udzielał również 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 59-2023r, 92-2022r, 81-2021r,
- na odległość 25-2023r, 32-2022r ,29-2021r,
- poza lokalem 2-2023r, 3 -2022r ,9-2021r.

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 w 2023r 86 w 2022r 112 w 2021r 119 w tym umowy sprzedaży towarów w 2023r 57 około 66,28% w 2022r 66 około 59% w 2021r- 82 około 68,8%, informacje sektorowe klasyfikacja umowy sprzedaży towarów: a, b, c, d, e, g, h, i.

Klasyfikacja sektorowa (d) urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, udzielono porad i informacji prawnej w 2023r 24 około 42,1% w 2022r 28 około 42,4% w 2021r 34 około 28,5%. W tym sektorze udzielono dodatkowo 8 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 będącego efektem odstąpienia lub wypowiedzenia.

Udzielono porad i informacji prawnych, klasyfikacja sektorowa (c) obejmuje meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu. W 2023r 11 około 19,3% w 2022r 14

około 21,2% w 2021r 20 około 17%. Główny problem:

- rozwiązanie umowy: odstąpienie, wypowiedzenie, spory na tle skuteczności odstąpienia będącego efektem odstąpienia lub wypowiedzenia,
- wady towarów nienależyte wykonanie umowy rękojmia i gwarancja trwałości procedury reklamacyjnej interpretacja terminy.

Udzielono porad i informacji prawnych sektor(i) inne nie wymienione w informacji sektorowej: a, b, c, d, e, g, h, i w 2023r 7 około 12,3% w 2022r 2 porady. Główny problem w większości:

- wady towarów nienależyte wykonanie umowy rękojmia i gwarancja procedury reklamacyjnej interpretacja terminy.
- rozwiązanie umowy: odstąpienie, wypowiedzenie

Udzielono porad i informacji prawnych sektor (b) odzież i obuwiu w 2023r 6 około 10,5% w 2022r 1 porada, w 2021r 9 około 7,5%

- wady towarów nienależyte wykonanie umowy rękojmia i gwarancja trwałości procedury reklamacyjnej interpretacja terminy.
- reklamacyjnej 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 w 2023r 5 około 8,77% w 2022r 7 około 10,6% w 2021r 7 około 5,8%, 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 reklamacyjnej interpretacja terminy.

Sektor (e) Obejmuje samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria, udzielono porad i informacji prawnych w 2023r 3 około 5,26% w 2022r 13 około 20% w 2021r 9 około 7,5% główny problem:

- rozwiązanie umowy: odstąpienie, wypowiedzenie
- wady towarów nienależyte wykonanie umowy rękojmia i gwarancja jakości procedury reklamacyjnej interpretacja .

Pozostałe klasyfikacje udzielono porad i informacji prawnych sektor (a) artykuły żywnościowe w 2023r 1 w 2022 1, sektor (j) związane z rynkiem nieruchomości w 2023r 1 w 2022r 1 porada, główny problem:

- wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancja jakości, terminy reklamacji,

wady towarów nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi i gwarancji procedury reklamacji.

Informacja sektorowa umowy udzielono porad i informacji prawnych w 2023r 29 około 33,72% w 2022r 46 około 41% w 2021r 37 około 31%, informacje sektorowe: j, k, m, n, o, p, r, s. Dodatkowe porady drogą elektroniczną (IT) 5 razy.

Usługi ubezpieczeniowe informacja sektorowa(o) udzielono porad informacji prawnych w 2023r 9 około 31% w 2022r 5 około 11% w 2021r 6 około 5%, główny problem

- spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi.

Informacja sektorowa (k) bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja kładzenie dachów, podłóg, płytek, wymiana okien i drzwi, panele słoneczne, usługi i naprawy kominiarskie itd., udzielono porad i informacji prawnych w 2023r 8 około 27,6% w 2022r 20 około 43,5% (2021r. 1ok, główny problem

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

Informacja sektorowa usługi telekomunikacyjne (r) udzielono porad i informacji prawnych w 2023r 4 około 13,8% w 2022r 14 około 30,4% w 2021r 10 około 8,4%. Obejmuje: usługi telefonii, stacjonarnej, komórkowej, usługi, roamingu, transmisja danych wiadomości SMS, SMS(PRS) usługi IT, usługi telewizyjne TVC ,naziemnej oraz usługi powiązane, itd., główny problem:

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

Klasyfikacja sektorowa (n.) usługi finansowe obejmuje: usługi finansowe, rachunki bieżące i usługi płatnicze, bankowość powiązaną z w/w, usługi kredytowe, pożyczkowe, itd. Udzielono porad i informacji prawnej w 2023r 3 około 10,3% w 2022r 2 około 4,3% 2021r 2 około 1,68 % główny problem:

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

Pozostałe informacje sektorowe :(p) usługi pocztowe i kurierskie w 2023r 2 około 6,9%, sektor(j) usługi związane z rynkiem nieruchomości udzielono porady i informacji prawnej w 2023r 1 około 3,44% w 2022r 1 około 2,17%, sektor (m)konserwacja i naprawa pojazdów samochodowych i innych środków transportu indywidualnego udzielono porad i informacji prawnych w 2023r 1 około 3,44% w 2022r 1 około 2,17% w 2021r 5 około 4,2%.

Od 1 stycznia 2023r w życie weszły nowe ważne przepisy szczególnie dla konsumentów oraz przedsiębiorców zmieniające w polskim prawie ustawę o prawach konsumenta, ustawie o pnpr, ustawie o informowaniu o cenach tow. i usług, Kodeksie cywilnym. Zmiany wynikających z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej, Cyfrowej.

Kampanie informacyjne prowadzone w mediach (TV, IT, radio, prasa) o prawach konsumenta. Przez liczne instytucje, organizacje konsumenckie :UOKIK, UKE, URE, RF, IH, ECK, KNF oraz SFK, SKP, itp. nie docierają do wszystkich konsumentów. Konsumenty 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 Publica Fundacja Lex Cultura są prawie nie znane konsumentom. Niedostępne osobom starszym z powodu braku dostępu do sieci IT.

Rzecznik udzielał porad i informacji konsumenckich telefonicznie, elektronicznie wskazując na możliwość korzystania online z edytowalnych formularzy, pism, oświadczeń, zgłoszeń reklamacyjnych strona internetowa UOKiK www.uokik.gov.pl, UKE, RF, URE, UKNF, SFK, SKP. W sytuacji braku dostępu do IT w formie wydruku odpowiedni projekt formularza reklamacyjnego konsumentom. W biurze przy tej okazji otrzymywali materiały edukacyjne poradniki, broszury. Poradniki i informatory są wykładane w starostwie przez cały rok (parter, piętro). Rzecznik udzielając porad i informacji prawnych w każdej sprawie wskazuje aktualne przepisy prawa.

W przypadku złożenia pisemnej skargi/wniosku o pomoc, interwencję analizuje zapisy w przedłożonych dokumentach: umowach, regulaminach, załącznikach, taryfach, cennikach, oświadczeniach gwarancyjnych, rachunkach, fakturach, innych załącznikach związanych z daną sprawą.

Jest możliwość skorzystania z postępowania polubownego, lub concyliacji prowadzone przez wyznaczone do tego instytucje np. IH, UKE, URE, KNF, RF w przypadku sporu konsumenta z przedsiębiorcą wymagana jego zgoda stron. 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,
- w sprawach świadczonych przez podmioty rynku finansowego usług finansowych, ubezpieczeniowych Rzecznik Finansowy,
- usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego Komisja Nadzoru Finansowego,
- w sprawach jakości produktów lub usług Inspekcja Handlowa,
- w sprawach umów dotyczących sporów z dostawcą energii elektrycznej, sprzedaży gazu sieciowego Urząd Regulacji Energetyki.

Także możliwości uzyskania ekspertyzy lub opinii rzeczoznawczej:

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

Rzecznik udzielał dodatkowo porad i informacji prawnych przedsiębiorcom, jeśli zwrócili się z prośbą w sprawach związanych z problematyką konsumencką.

Mieszkańcy powiatu węgorzewskiego, powiatów ościennych, zgłaszali telefonicznie, elektronicznie różne sprawy między innymi z dziedzin prawa administracyjnego, cywilnego itd.. Zapytania o procedury, czynności w postępowaniach z tym związanych oczekując informacji, porady. Określane w sprawozdaniu jako sprawy niekwalifikowane ,informacje ogólne. W powyższych sprawach wskazano osobom właściwe instytucje lub urzędy, informowano, 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 2023 roku nie wpłynęły takowe wnioski.

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

Instrumentem prawnym, stosowanym w wykonywaniu zadań rzecznika jest wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2023r, poz.1689,t.j .). 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.

Sprawy rozpatrywane pisemnie stosowne pisma reklamacyjne w ramach porad i informacji prawnych. W 2023r 7 (6/1) jedna negatywnie w 2022r w 8(4/4) 2 sprawy droga cywilnoprawna, 2 sprawy odstąpienie od roszczeń w 2021r 11/7 .

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. Sporządzono 2 wnioski do RF o interwencję w konkretnej sprawie ubezpieczeniowej i finansowej. O sprawdzenie przestrzegania przepisów prawa przez podmioty finansowe, ze względu specjalizację RF w sprawach usług świadczonych przez uczestników rynku finansowego.

W 2023r 3 skargi 1 pozytywnie 2 negatywnie w 2022r 11 skarg ,6 pozytywnie ,5 negatywnie 2021r 7, 5/2 .

Ze względu na sposób zawarcia umowy w 2023r 3 wystąpienia 2 sektor(d, c) 1 na

odległość negatywnie i 1 w lokalu bez/znaczenia ,na odległość 1, pozytywnie sektor(i). Informacja sektorowa sprzedaż w 2022r 11 wystąpień w lokalu/bez znaczenia 7, na odległość 4, sektor (c) 3,(d) 3 sprzedaż towarów, sprzedaż usług 5 sektor (k) 3,(r) 1,(y) 1 .W 2021r 6 wystąpień, pozytywnie (c) 3 sprzedaż towarów na odległość 2 wystąpienia pozytywnie , 1 negatywnie dla konsumenta

- Główny problem wady towarów nienależyte wykonanie umowy spory na tle nienależycie wykonywanej umowy

Najczęściej nieuznanie roszczenia przez przedsiębiorcę wystąpienie załatwione odmownie, podtrzymywanie przez przedsiębiorcę swojego stanowiska. Brak dobrych praktyk konsumenckich. Odmienna ocena przyczyny uszkodzeń towaru niezgodności z umową, niewłaściwa interpretacja zapisów umowy nieuzasadnione odrzucenie reklamacji w mojej ocenie. Rzecznik nie może nakazać przedsiębiorcy określonego zachowania się i załatwienia sprawy zgodnie z wolą konsumenta.

Negatywne stanowisko przedsiębiorcy nie daje podstawy do dalszego procedowania sprawy, postępowanie konsumenckie zostaje zakończone. W tych przypadkach informuje o możliwości dochodzeniu roszczenia z powództwem w sądzie powszechnym

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

W 2023r łatwą, dostępną, bezpieczną, bezpłatną formą szkolenia rzecznika były webinaria online. Możliwość odtworzenia nagranych webinarów na stronie UOKiK, RF, UKNF, IH. Rzecznik uczestniczył w 8 webinarach . Rzecznik sporządził 2 wnioski o pomoc w sprawach sporów konsumenckich z podmiotami rynku finansowego.

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 opinią rzeczoznawcy instytutu lub eksperta jest to opinia prywatna. Sąd powołuje biegłego ze swojej listy przysięgłych co podnosi znacznie koszty. Decydujący jest okres trwania postępowania przed sądem oraz niepewny wynik rozstrzygnięcia powództwa. W 2023r konsumenci nie składali wniosków o pomoc 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 w formie elektronicznej IT. Na moim koncie facebook stale informuję o sprawach konsumenckich które wyszukuję na stronie UOKiK mam ponad 1000 znajomych .Rzecznik nie prowadzi działań edukacyjnych w szkołach ze względu ograniczone możliwości ¼ etatu.

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 1 sprawie konsumenckiej 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 wnioski o ukaranie przedsiębiorcy grzywną do 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.

Znajomości praw konsumenckich zależy głównie od wieku konsumenta. Seniorzy konsumenci nie potrafią w pełni korzystać z przysługujących praw konsumenckich nie mają odpowiedniej wiedzy oraz dostępu do IT w tym zakresie są wykluczeni informatycznie. Młodzi konsumenci mają możliwości i dostęp do źródeł wiedzy konsumenckiej sieci IT, kontakt z rzecznikiem przez IT lub telefon. Konsumenci zgłaszających się z zapytaniem, prośbą o pomoc prawną nie mają wiedzy przeciętnego konsumenta. Nie wiedzą o instytucji konsumenckich, organizacjach konsumenckich, z pomocy których mogliby korzystać przy rozwiązywaniu sporów z przedsiębiorcami. Konieczne i potrzebne jest, prowadzenie edukacji konsumenckiej we wszystkich szkołach branżowych i średnich. Stałe kampanie edukacyjne we wszystkich mediach IT, RTV, prasa z wiedzą z zakresu prawa konsumenckiego, oraz obowiązkach przedsiębiorców. Bezpłatne poradnictwo w zakresie prawa konsumenckiego jest niezbędne w dochodzeniu roszczeń. Prawo chroni konsumentów w sposób szczególny jako słabszych uczestników rynku pod warunkiem, że są świadomi uczestnikami i posiadają minimum wiedzy na temat przysługujących im

praw.

Polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- zapewnienie na potrzeby postępowania konsumenckiego bezpłatnych lub częściowo płatnych ekspertyz instytucji: 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,) stały postulat.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W działalność rzecznika, liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika jest mniejsza. W 2023r udzielono 170 porad i informacji prawnych w tym 86 kwalifikowanych. Ponadto w 2023r dodatkowo przepracowałem 65,5 godziny aby sprostać zadaniom. W 2022r udzielono porad i informacji prawnych 112, w 2021r 119. Wiedza o prawach konsumenta w grupie młodych na poziomie przeciętnego konsumenta, mają dostęp do: IT, forów społecznościowych, Rzecznika przez IT. Natomiast osoby starsze w wieku 60+(Ustawa o osobach starszych Dz.U.2015r poz.1705) to grupa niemalże całkowicie wykluczona informatycznie wiedza o prawach konsumenta poniżej poziomu przeciętnego konsumenta.

Najczęściej ulegają manipulacji są wykorzystywane przez nieuczciwych przedsiębiorców (sprzedawców). Grupa osób starszych w powiecie węgorzewskim liczy około 4000. Mając to na uwadze w naszym powiecie działanie rzecznika i pomoc jest niezbędna. Na terenie tutejszego powiatu nie ma instytucji rządowych, ani pozarządowych organizacji konsumenckich. SKP w Olsztynie, FK porady przez IT. Instytucje konsumenckie najbliższa IH Olsztyn, Delegatura w Ełku, UKE w Olsztynie, od października 2023r Biuro Pełnomocnika Terenowego RF w Olsztynie.

Oczywista jest potrzeba wyposażania rzecznika w odpowiednie informatory, także właściwe publikacje o tematyce konsumenckiej. Daje to możliwość informowania większego kręgu konsumentów oraz wykluczone 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 1/4 etatu nie jest to możliwe, aby to zmienić minimum 1/3 etatu.

Systematyczne aktualizowanie przepisów prawa, różnorodność spraw, zmiany występujące w przepisach konsumenckich wymagają od rzecznika weryfikowania i uzupełniania wiedzy w różnych dziedzinach prawa. Jedyną, bezpłatną formą szkolenia są webinaria zdalne szkolenia rzeczników prowadzone przez: UOKIK, RF, ECK, UKE, UKNF, FK. Szkolenia obejmujące zadania Rzecznika, umożliwiają aktualizację wiedzy, zadawanie pytań online dotyczące konkretnych spraw konsumenckich w trakcie webinarium.

IV TABELLE

Załączniki:

1. Tabele – 5

Wyk w 3 egz.:

1. Rada Powiatu Węgorzewskiego

2. UOKiK Delegatura w Bydgoszczy

3. ad acta

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Jacek Miszkiel

TABELA 1.1

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie 2023 r

SPIS SPRAW

1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 1.1. osobiście i telefonicznie

lp.	data RRRR-MM-DD	A. sposób zawarcia umowy	B. informacje sektorowe	C. główny problem
1	2023.01.04	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
2	2023.01.04	a w lokalu / bez znaczenia	j. związane z rynkiem nieruchomości	e. inne
3	2023.01.04	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
4	2023.01.04	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne
5	2023.01.05	e niekonsumenckie		
6	2023.01.11	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
7	2023.01.11	b na odległość	p. pocztowe i kurierskie	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
8	2023.01.11	e niekonsumenckie		
9	2023.01.18	b na odległość	i. inne	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
10	2023.01.19	e niekonsumenckie		
11	2023.01.19	e niekonsumenckie		
12	2023.01.19	b na odległość	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
13	23.01.25	b na odległość	b. odzież i obuwie	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
14	2023.01.25	d informacje ogólne		
15	2023.01.25	e niekonsumenckie		
16	2023.01.26	e niekonsumenckie		
17	2023.02.01	d informacje ogólne		
18	2023.02.01	a w lokalu / bez znaczenia	e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
19	2023.02.02	d informacje ogólne		
20	2023.02.08	e niekonsumenckie		

21	2023.02.08	d informacje ogólne		
22	2023.02.09	d informacje ogólne		
23	2023.02.09	a w lokalu / bez znaczenia	b. odzież i obuwie	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
24	2023.02.09	d informacje ogólne		
25	2023.02.15	e niekonsumenckie		
26	2023.02.15	d informacje ogólne		
27	2023.02.15	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
28	2023.02.16	b na odległość	s. transportowe	e. inne
29	2023.02.22	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
30	2023.02.22	c poza lokalem	o. ubezpieczeniowe	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr
31	2023.03.01	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
32	2023.03.01	a w lokalu / bez znaczenia	g. produkty związane z opieką zdrowotną	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
33	2023.03.02	e niekonsumenckie		
34	2023.03.02	a w lokalu / bez znaczenia	a. art. żywnościowe	e. inne
35	2023.03.02	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
36	2023.03.02	b na odległość	r. telekomunikacyjne	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr
37	2023.03.02	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
38	2023.03.02	a w lokalu / bez znaczenia	r. telekomunikacyjne	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
39	2023.03.08	d informacje ogólne		
40	2023.03.08	a w lokalu / bez znaczenia	g. produkty związane z opieką zdrowotną	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
41	2023.03.09	e niekonsumenckie		
42	2023.03.09	a w lokalu / bez znaczenia	n. finansowe	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
43	2023.03.15	e niekonsumenckie		
44	2023.03.15	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr

45	2023.03.15	a w lokalu / bez znaczenia	n. finansowe	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
46	2023.03.15	e niekonsumenckie		
47	2023.03.16	d informacje ogólne		
48	2023.03.16	e niekonsumenckie		
49	2023.03.22	d informacje ogólne		
50	2023.03.22	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
51	2023.03.22	b na odległość	r. telekomunikacyjne	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
52	2023.03.22	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
53	2023.03.23	d informacje ogólne		
54	2023.03.23	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
55	2023.03.29	e niekonsumenckie		
56	2023.03.29	d informacje ogólne		
57	2023.03.30	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
58	2023.03.30	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
59	2023.03.31	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
60	2023.04.05	d informacje ogólne		
61	2023.04.05	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
62	2023.04.05	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
63	2023.04.12	c poza lokalem	o. ubezpieczeniowe	e. inne
64	2023.04.12	d informacje ogólne		
65	2023.04.12	e niekonsumenckie		
66	2023.04.19	e niekonsumenckie		
67	2023.04.19	e niekonsumenckie		
68	2023.04.19	e niekonsumenckie		

172

69	2023.04.19	b na odległość	p. pocztowe i kurierskie	e. inne
70	2023.04.20	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr
71	2023.04.20	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne
72	2023.04.05	d informacje ogólne		
73	2023.05.10	b na odległość	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
74	2023.05.10	b na odległość	r. telekomunikacyjne	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
75	2023.05.11	e niekonsumenckie		
76	2023.05.11	d informacje ogólne		
77	2023.05.11	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
78	2023.05.17	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
79	2023.05.17	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
80	2023.05.19	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
81	2023.05.24	b na odległość	i. inne	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
82	2023.05.24	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
83	2023.05.25	d informacje ogólne		
84	2023.05.25	e niekonsumenckie		
85	2023.05.31	d informacje ogólne		
86	2023.05.31	e niekonsumenckie		
87	45077	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
88	2023.05.31	b na odległość	i. inne	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
89	2023.05.31	b na odległość	b. odzież i obuwie	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
90	2023.05.31	b na odległość	b. odzież i obuwie	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
91	2023.06.07	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
92	2023.06.07	e niekonsumenckie		

93	2023.06.07	b na odległość	i. inne	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
94	2023.06.14	e niekonsumenckie		
95	2023.06.14	d informacje ogólne		
96	2023.06.14	b na odległość	i. inne	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
97	2023.06.15	a w lokalu / bez znaczenia	g. produkty związane z opieką zdrowotną	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
98	2023.06.15	e niekonsumenckie		
99	2023.06.15	d informacje ogólne		
100	2023.06.15	a w lokalu / bez znaczenia	g. produkty związane z opieką zdrowotną	e. inne
101	2023.06.21	e niekonsumenckie		
102	2023.06.21	e niekonsumenckie		
103	2023.06.21	b na odległość	i. inne	e. inne
104	2023.06.22	d informacje ogólne		
105	2023.06.28	d informacje ogólne		
106	2023.06.29	e niekonsumenckie		
107	2023.07.15	e niekonsumenckie		
108	2023.07.15	e niekonsumenckie		
109	2023.08.02	d informacje ogólne		
110	2023.08.03	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	e. inne
111	2023.08.09	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
112	2023.08.09	e niekonsumenckie		
113	2023.08.16	e niekonsumenckie		
114	2023.08.16	d informacje ogólne		
115	2023.08.17	e niekonsumenckie		
116	2023.08.23	e niekonsumenckie		

117	2023.08.23	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	e. inne
118	2023.08.23	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
119	2023.08.23	a w lokalu / bez znaczenia	m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
120	2023.08.30	e niekonsumenckie		
121	2023.08.30	e niekonsumenckie		
122	2023.09.06	d informacje ogólne		
123	2023.09.06	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
124	2023.09.13	e niekonsumenckie		
125	2023.09.13	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
126	2023.09.13	e niekonsumenckie		
127	2023.09.14	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
128	2023.09.14	a w lokalu / bez znaczenia	n. finansowe	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
129	2023.09.20	d informacje ogólne		
130	2023.09.20	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
131	2023.09.21	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
132	2023.09.21	e niekonsumenckie		
133	2023.09.25	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	e. inne
134	2023.09.28	e niekonsumenckie		
135	2023.09.28	a w lokalu / bez znaczenia	b. odzież i obuwie	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
136	2023.10.04	e niekonsumenckie		
137	2023.10.04	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
138	2023.10.04	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
139	2023.10.04	a w lokalu / bez znaczenia	b. odzież i obuwie	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
140	2023.10.11	e niekonsumenckie		

165	2023.12.20	e niekonsumenckie		
166	2023.12.20	a w lokalu / bez znaczenia	g. produkty związane z opieką zdrowotną	e. inne
167	2023.12.28	d informacje ogólne		
168	2023.12.28	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	e. inne
169	2023.12.28	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
170	2023.12.28	e niekonsumenckie		

MF

141	2023.10.11	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
142	2023.10.11	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
143	2023.10.12	d informacje ogólne		
144	2023.10.12	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
145	2023.10..12	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
146	2023.10.18	e niekonsumenckie		
147	2023.10..18	e niekonsumenckie		
148	2023.10..18	d informacje ogólne		
149	2023.10.19	d informacje ogólne		
150	2023.10.25	a w lokalu / bez znaczenia	e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy
151	2023.10.25	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
152	2023.10.26	e niekonsumenckie		
153	2023.11.08	e niekonsumenckie		
154	2023.11.08	d informacje ogólne		
155	2023.11.09	d informacje ogólne		
156	2023.11.15	e niekonsumenckie		
157	2023.11.15	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	e. inne
158	2023.11.16	d informacje ogólne		
159	2023.11.16	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne
160	2023.11.29	d informacje ogólne		
161	2023.12.06	b na odległość	i. inne	e. inne
162	2023.12.06	a w lokalu / bez znaczenia	e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	e. inne
163	2023.12.13	d informacje ogólne		
164	2023.12.14	e niekonsumenckie		

Sposób zawarcia umowy:				
A	B	C	D	E
59	25	2	35	49
PORADY KWAL. = 86		PORADY NIEKWAL. =		84
PORADY =				170

B. Informacje sektorowe: Sprzedaż										
a	b	c	d	e	f	g	h	i	SUMA SPRZEDAŻY =	
1	6	11	24	3	0	5	0	7	57	
B. Informacje sektorowe: Usługi										
j	k	l	m	n	o	p	r	s	SUMA USŁUGI =	
1	8		1	3	9	2	4	1	29	

44

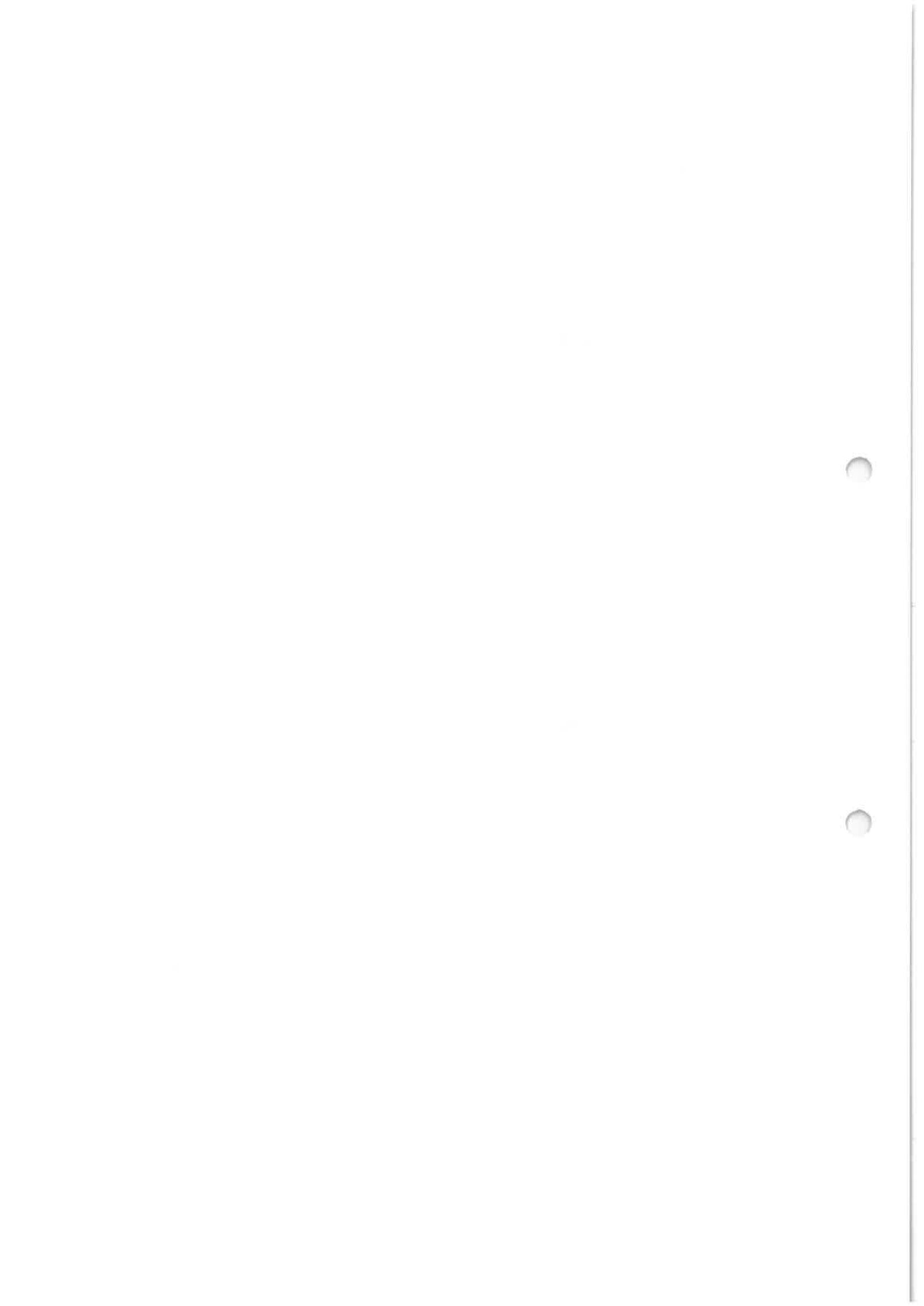


TABELA 1.2

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie 2023 r

SPIS SPRAW

1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

I.p.	imię i nazwisko konsumenta	nazwa przedsiębiorcy	uwagi	A. sposób zawarcia umowy	B. informacje sektorowe	C. główny problem
1	D.Sz.	Tomasz Jasiński Usługi budowlane Węgorzewo ul.Zamkowa 19/26	Pozytywnie	a w lokalu / bez znaczenia	k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	e. inne
2	T.P.	Lidl Sp. z o.o sp.k. Jankowice	Pozytywnie	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
3	M.W.	Elmark Marek Filonowicz Morele Meble s.c.Mi.Czajka ,Z.Czajka Luboniec 18 63-020 Zaniemiśl	Pozytywnie	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy
4	S.Sz.	Artur Herbatowicz Madrus RTV AGD Węgorzewo ul.Grunwaldzka 1	Pozytywnie	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy
5	T.B.	Artur Herbatowicz Madrus RTV AGD Węgorzewo ul.Grunwaldzka 1	Pozytywnie	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy
6	L.D.	Mediaexpert Terg S.A. 77-400 Złotów	Negatywnie	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy
7	D.G	Neonet S.A. Wrocław ul.Nyska 48A	Pozytywnie	a w lokalu / bez znaczenia	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy

147

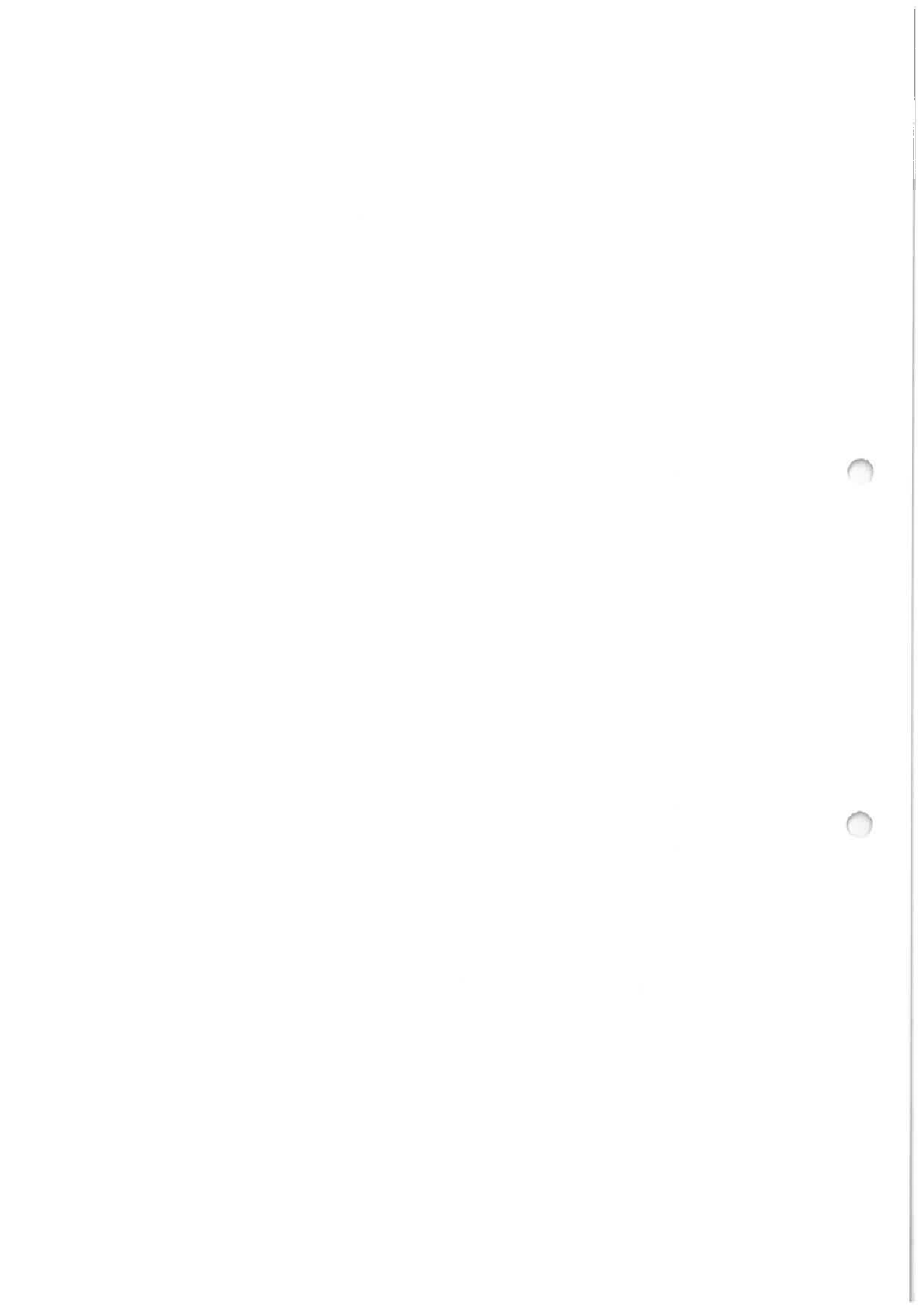


TABELA 2

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie 2023 r

SPIS SPRAW 2. wystąpienie do przedsiębiorców

l.p.	imię i nazwisko konsumenta	nazwa przedsiębiorcy	uwagi	sposób zawarcia umowy A.	informacje sektorowe B.	główny problem C.
1	D.W.	ABC Multimedia Michał Kapatka 33-100 Tarnów ul. Gen. J. Bema 5	Pozytywnie	b na odległość	i. inne	b. wady towarów nienałożone wykonanie umowy
2	T.K-Z	North.pl Sp.z o.o. sp.k. 75-339 Koszalin ul. Wąwozowa 7	Negatywnie	b na odległość	d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	b wady towarów nienałożone wykonanie umowy
3	R.Ł.	Horyna Sp. z o.o. 11-500 Giżycko ul. Królowej Jadwigi 14	Negatywnie	a w lokalu / bez znaczenia	c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie

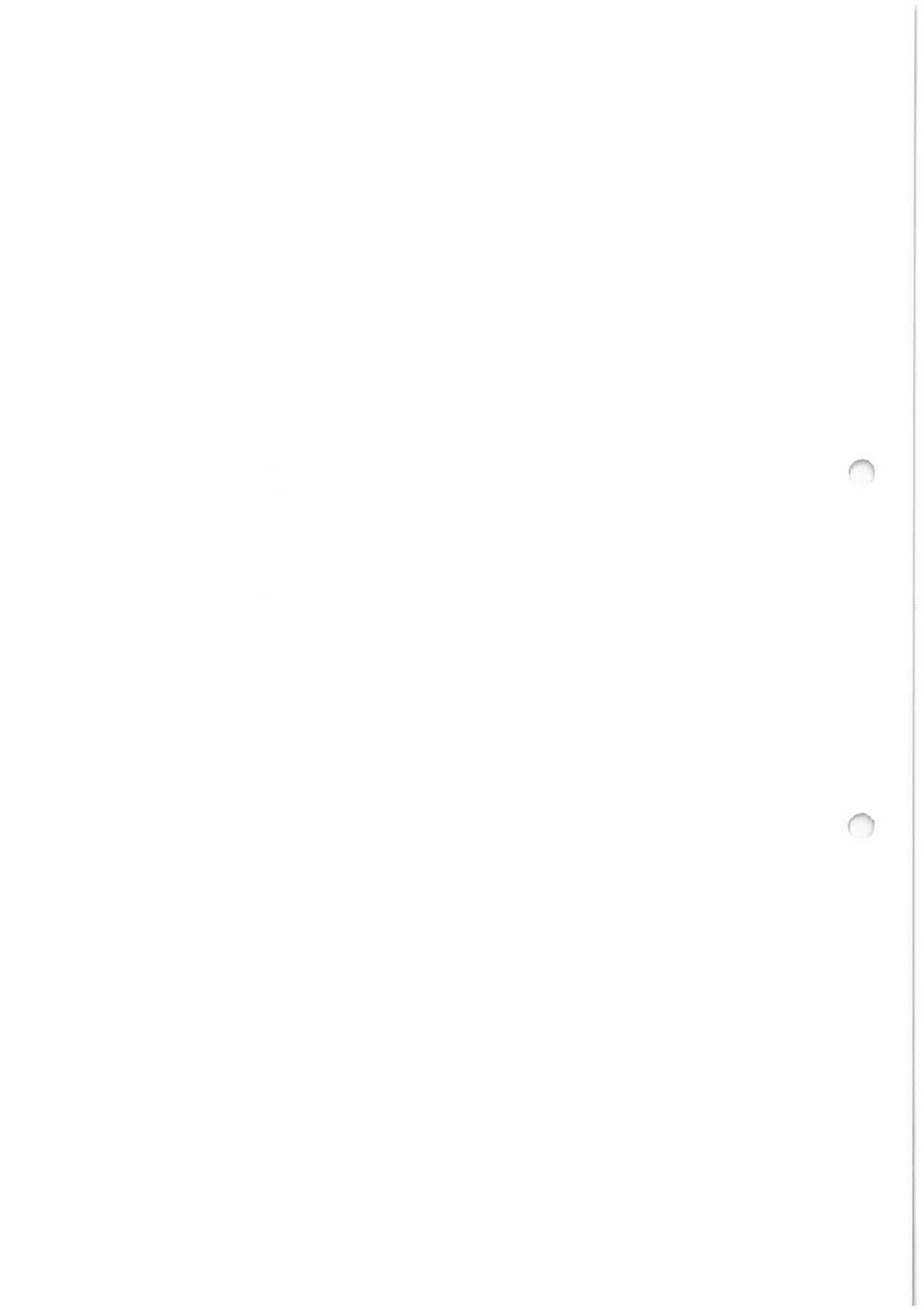


TABELA 3

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie 2023 r

SPIS SPRAW 3. współpraca z innymi instytucjami

l.p.	instytucja współpracująca	przedmiot współpracy	A. sposób zawarcia umowy	B. informacje sektorowe	C. główny problem
1	Rzecznik Finansowy	Wniosek o pomoc A.S.	a w lokalu / bez znaczenia	o. ubezpieczeniowe	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie
2	Rzecznik Finansowy	Wniosek o pomoc T.K.	a w lokalu / bez znaczenia	n. finansowe	b. wady towarów niezależyte wykonanie umowy

