**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie za 2021 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 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).
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 aby występować do przedsiębiorcy w trybie art.42 ust.1 pkt 3 uokik (wyjaśnienia adresowane do konsumenta )

Tabela 2. wystąpienie do przedsiębiorców .

 W trybie art.42 ust.1 pkt 3 uokik

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 | 21.630 |
| 4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów | Jacek Krzysztof Miszkiel |
| 5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze) | Wyższe 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. | Nieetatowo, dodatkowe zadanie powierzone przez Starostę , wykonywano funkcję do 30 wrze. 2021r.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. | 8.774,00zł  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie****ul.3 Maja nr 17B, 11-600 Węgorzewo****tel. (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 2022 r.

PRK .731.1 .2022. 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 każdego roku staroście do zaopiniowania sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

 Zatwierdzam



 Roczne sprawozdanie z działalności za 2021 rok.

**I.** **Uwagi ogólne**

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie do 30 września 2021 były wykonywane w ramach zadania dodatkowego zleconego prze Starostę .Natomiast od października 2021 zadania rzecznika wykonywane są wymiarze ¼ etatu.

Kwalifikacje: wykształcenie wyższe magisterskie, administracyjne (absolwent UW w Warszawie Wydział Prawa i Administracji) zadania rzecznika realizuję 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 .Wprowadzono ograniczenia dostępności z powodu wprowadzenia stanu zagrożenia epidemicznego COVID 19 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 , j t.). 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 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 .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 wprowadzono w styczniu 2017 r. .Zbieranie i klasyfikowanie danych odbywa się 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 ) .Wyciąg z zaleceń dostosowanych do przyjętych kategorii sektorowych obejmuje 23 podstawowe informacje sektorowe oraz klasyfikację 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 .W szczególności odczuwają to osoby nie mające 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 z ograniczeniami wynikającymi z sytuacji epidemicznej. Zdalnie w różnych formach telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie bez ograniczeń . Porady i informacje prawne , w sprawach konsumenckich udzielane były konsumentom, telefonicznie, bezpośrednio przez rzecznika od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu w miarę organizacyjnych możliwości do 30 września 2021r. Zwyczajowo środa jest dniem przyjęć konsumentów pokój nr 28 (lub nr 14). Od 1 października 2021r zadania rzecznika wykonywane były w wymiarze 1/4 etatu w środy i czwartki .

W 2021 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie udzielił porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów wszystkich porad ogółem 136 ( w 2020r 141). W tym porady nie konsumenckie 8 (w 2020r 10) ,informacje ogólne 9 ( w 2020r 4) ,razem 17 (w 2020r 14), których nie wlicza się do statystyki sprawozdawczej daje to wynik 119 (w 2020r 127 tylko konsumenckie). Liczba porad i informacji prawnych spadła o 5 (w 2020r 141 w 2019r 146 konsumenckie). Zapiski w ewidencji podręcznej na papierze ,oraz ewidencji 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 nie wymagające analizy porady i informacje telefoniczne. Dodatkowo udzielano porad poza urzędem, po godzinach pracy (telefonicznie lub osobiście).

Porady i informacje prawne ze względu na sposób zawarcia umowy (sprzedaż towarów i usługi) 119 (127 w 2020 r ,146 w 2019 r):

* w lokalu przedsiębiorstwa 81 (w 2020 r 93),
* na odległość 29 (w 2020 r 29 ),
* poza lokalem 9 (w 2020 r 5),

W 2021 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 119 (w 2020 r 127) w tym umowy sprzedaży towarów 82 około 68,8% (w 2020 r 83 około 65,3% ), informacje sektorowe klasyfikacja od a. do i. .Umowy usług udzielono porad i informacji prawnych 37 około 31% w (2020 r 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.) udzielono porad i informacji prawnych 34 około 28,5% (w 2020 r 37 )spadek. Obejmuje urządzenia gospodarstwa domowego w tym duże i małe AGD ,urządzenia elektryczne higieny osobistej, artykuły elektroniczne DVD,TV,CD (inne niż sprzęt komputerowy.) ,sprzęt komputerowy,(komputery i akcesoria do nich, palmtopy, laptopy, tablety, aparaty telefoniczne komórkowe i stacjonarne itd. Dodatkowo udzielono 11 porad elektronicznie (IT).

Klasyfikacja sektorowa (d.) ,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 ,
* nieuczciwe praktyki rynkowe i wady czynności prawnych :sprawy dotyczące nieuczciwych praktyk rynkowych lub umów zwartych na skutek złożenia wadliwych oświadczeń woli ,

Udzielono porad i informacji prawnych, klasyfikacja sektorowa (c.) 20 około 16,8%(w 2020 r 13) wzrost. Obejmuje 1.meble artykuły wyposażenia wnętrz, meble ogrodowe 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.2. Artykuły do bieżącego utrzymania domu i drobnych napraw ,materiały do majsterkowania ,farby, pokrycia ścienne, płoty 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 procedury( jakość i trwałość towaru ).

Klasyfikacja sektorowa (b.)udzielono porad i informacji prawnych 9 około 7,5% (w 2020 r 11 ) spadek .Obejmuje odzież i obuwie w tym odzież na miarę materiały odzieżowe i obuwie wszelkie damskie ,męskie ,dziecięce, części obuwia ,torebki portfele, portmonetki nici krawieckie, włóczki, akcesoria do odzieży guziki, zamki ,sprzączki itd. .

Główne problemy to wady fizyczne obuwia lub odzieży reklamacja z rękojmi. Tak jak w 2020 r buty reklamowano z powodu pęknięć, rozwarstwień, rozklejeń, przetarć: wyściółki ,cholewki, spodu, obcasów .Odzież nieodpowiednia trwałość wyrobów tekstylnych ,psujące się zamki, przetarcia materiału, nieodpowiednie wykonanie ,

* 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.

Przedsiębiorcy, sprzedawcy, specjaliści do spraw reklamacji (opłacane przez przedsiębiorcę osoby zależne) nie przedstawiali obiektywnej opinii, dotyczącej oceny jakości ,trwałości produktu podtrzymując swoje stanowisko nie uznawali reklamacji.

Sektor (e.) udzielono porad i informacji prawnych 9 około 7,5% (w 2020 r 11 )spadek. Obejmuje:1.samochody osobowe ,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 rękojmia i gwarancja procedury reklamacyjne interpretacja terminy.

Sektor (g.) produkty związane z opieką zdrowotną .Obejmuje :1. leki kupowane na receptę i stosowne 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. . Udzielono porad i informacji prawnych 7 około 5,8,% ( w 2020 r 3 porady)wzrost ;

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

Pozostałe sektory (h.).Obejmuje:1.artykuły rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci wyposażenie sportowe, instrumenty, muzyczne ,gry, zabawki inne art. sportowe, hobbystyczne, kempingowe 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 2 około 1,68% (w 2020r 4). Sektor (i.) inne (zegarek) obejmuje niewymienione powyżej sektory 1porada około 0,84% ,

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

W 2021 r nie było zapytań ,porad i informacji prawnych w klasyfikacjach :sektora (a.) artykuły żywnościowe, sektor (f.) kosmetyki i art. toaletowe do higieny osobistej ,art. do sprzątania i nietrwałe artykuły gospodarstwa domowego środki czyszczące i konserwujące.

Następna kategoria klasyfikacyjna umowy usług .Udzielono porad i informacji prawnej 37 około 31% (w 2020 r 44 około 34,4%) spadek .Dodatkowo porady drogą elektroniczną 3 razy .Klasyfikacja sektorowa usługi telekomunikacyjne (r.) udzielono porad i informacji prawnych 10 około 8,4% (w 2020 r 12 porad),spadek. Obejmuje:1.Usługi telefonii stacjonarnej ,2.Usługi 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.Usługi internetowe stały i mobilny dostęp do Internetu, internetowe portale społecznościowe itd. 4.Usługi 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,
* główny problem 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 sieci mobilnej,
* główny problem warunki umów, sprawy dotyczące sporu na tle interpretacji zapisów umownych klauzule abuzywne (art.385³ 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 6 około 5%( w 2020 r 5 ) ;

* 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.
* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi

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 6 około 5% (w 2020 r 5 ),.

* 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.
* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi

Klasyfikacja sektorowa (m.)konserwacja i naprawa pojazdów samochodowych i innych środków transportu indywidualnego .Obejmuje montaż części i akcesoriów, mycie i polerownie, smarowanie ,wymiana oleju wyważanie kół ,przeglądy techniczne, usługi holownicze, pomoc drogowa. Udzielono porad i informacji prawnych 5 około 4,2% (w 2020 r 1 około 0,8%) wzrost.

* wady towarów i nienależyte wykonanie umowy sprawy dotyczące rękojmi na towary, spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi ,spory na tle nieprawidłowego rozliczenia w toku świadczenia usług itp. ,
* 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.
* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi

Klasyfikacja sektorowa (p.) .Obejmuje usługi pocztowe i kurierskie dostarczanie listów ,kartek pocztowych, paczek ,przesyłek reklamowych świadczone przez firmy pocztowe i firmy prywatne .Udzielono porad i informacji prawnych 4 około 3,36% (w 2020 r takich porad nie było)

* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi

Pozostałe jednostkowe porady i informacje prawne w kolejności .Klasyfikacja sektorowa (y.) Inne nie wymienione powyżej klasyfikacje sektorowe, dotyczy usług komunalnych .Udzielono porad i informacji prawnych 3 około 2,52%

* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi

Klasyfikacja sektorowa (n.) .Obejmuje usługi finansowe rachunki bieżące ,usługi płatnicze, kredyty, inwestycje ,emerytury i papiery wartościowe .Udzielono porad i informacji prawnej 2 około 1,68 % .(w 2020 r 11)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.

Klasyfikacja sektorowa (k.) .Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu ,drobne naprawy, pielęgnacja. Udzielono porad i informacji prawnych 1 około 0,84% (w 2020 r 9 ,)spadek. .

* główny problem spory dotyczące wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi.

Przypomnienie w kategorii sektorowej usług udzielono wszystkich porad i informacji prawnych 37 około 31% (w 2020 r 44 około 34,6% ) spadek.

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

Ustawa o prawach konsumenta, obowiązuje od siedmiu lat. Pomimo prowadzonych kampanii informacyjnych w mediach (TV , radio, IT , prasa )o prawach konsumenta przez szereg instytucji UOKIK, ECK, UKE, URE, IH, RF, UKNF, oraz organizacji pro konsumenckich SFK, SKP, itp. nie trafiają do wszystkich konsumentów. W związku z tym 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 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 do wyboru sposobu załatwienia reklamacji w ramach rękojmi lub z gwarancji statutowej. Odsuwają od siebie odpowiedzialność i kierują konsumenta na drogę postępowania z tytułu gwarancji do producenta .Uprawnienia konsumenta w postępowaniu gwarancyjnym są mniej korzystne niż prawa konsumenta określone w ustawie o prawach konsumenta(dalej pk) .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 zaistniały 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(ograniczenia pandemia wirus SARS-CoV-2) . Na prośbę konsumenta rzecznik redagował pisma reklamacyjne do przedsiębiorców w biurze . W formie elektronicznej informacje prawne oraz projekty reklamacji .Poradniki i informatory są wykładane w starostwie przez cały rok (parter i piętro ).W okresie sprawozdawczym 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 (skarga konsumenta) analizuje zapisy w przedłożonych dokumentach: umowach, regulaminach ,załącznikach, taryfach, cennikach , oświadczeniach gwarancyjnych, rachunkach, fakturach ,oraz innych nie wymienionych 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 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 umów dotyczących sporów z dostawcą energii elektrycznej, sprzedaży gazu (sieciowy) URE (Urząd Regulacji Energetyki).

Także możliwości uzyskania ekspertyzy lub opinii rzeczoznawczej:

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

Rzecznik analizuje następnie ocenia czy sprawa konsumencka ,wniosek(skarga) złożona na piśmie wymaga 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 odwoławczy tryb reklamacyjny.

Rzecznik udzielał dodatkowo porad i informacji przedsiębiorcom ,mogli otrzymać 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) .

Na mocy noweli przepisów ustawy kodeks cywilny przedsiębiorcy(wpisani do CEIDG)mogą korzystać z porad rzecznika. W sprawach rękojmi za wady fizyczne rzeczy dotyczących konsumenta, z wyjątkiem art. 558 § 1 kc zdanie drugie, art.563,567 § 2 kc . Przepisy kc (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 ,czasami 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 2021 roku nie wpłynęły takowe wnioski.

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

 **interesów konsumentów**

Ustawowym 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 2021 r.,poz.275,jt.). Wystąpienie na prośbę konsumenta o pomoc prawną, pisemny wniosek(skarg). Zgodnie z ustawą uokik 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 11 sprawach (w 2020 r 6) rzecznik sporządził stosowne pisma reklamacyjne do przedsiębiorców , ilość spraw wzrosła. W większości to jest 7 spraw około 67% zostało załatwione pozytywnie dla konsumentów .W 2 sprawach konsumenci wystąpili na drogę cywilnoprawną oraz w 2 sprawach 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 (ograniczenia Covid-19) Elektronicznie zapytanie, ewentualna pomoc rzecznika w postępowaniu, sporządzenie wniosku do RF o interwencję w konkretnej sprawie .Wniosek o sprawdzenie przestrzegania przepisów prawa przez podmioty finansowe, ze względu specjalizację RF w sprawach usług świadczonych przez uczestników rynku finansowego .

W 2021 r liczba wniosków(skarg) które wpłynęły do rzecznika jest mniejsza zakwalifikowano 7, w tym 1(wniosek z 2020 r ). Ewentualne postępowanie z powodu naruszenia interesu lub prawa konsumenta może być przedmiotem wystąpienia, po stwierdzeniu zasadności roszczenia w ocenie rzecznika W obrocie prywatnym sprawy sporne pomiędzy osobami fizycznymi ,nie mają podstaw prawnych do interwencji rzecznika. Rzecznik podejmując postępowanie interwencyjne każdorazowo analizuje sprawę(skargę) przedstawioną przez konsumenta.

Zdarza się, negatywne stanowisko przedsiębiorcy. Wobec takiej postawy spór nie daje argumentów do dalszego procedowania sprawy ,postępowanie konsumenckie zostaje zakończone .Wskazanie dochodzenia roszczenia z powództwem w sądzie powszechnym .

W 2021 roku do rzecznika wpłynęło 7 pisemnych wniosków(skarg) konsumentów ,5 zakończyło się pozytywnie ,2 negatywnie .W 2020 r do rzecznika wpłynęło 8 wniosków(skarg) o pomoc prawną ,5 zakończyło się pozytywnie ,1 negatywnie,2 sprawy nie zakończone. W 2019 r 11 wniosków(skarg) złożono na piśmie ,8 spraw konsumenckich zakończyło się pozytywnie ,3 negatywnie.

Ze względu na sposób zawarcia w 2021 r umowy na odległość 2 wystąpienia,1 wystąpienie klasyfikacja sektorowa (c.) meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu pozytywnie, 1 wystąpienie informacja sektorowa (i.) inne negatywnie .W 2021 r 1 wystąpienie , 2020r 3 ,informacja sektorowe (b)odzież i obuwie , 2019 r 5 wystąpień spadek. Wniosków o pomoc dotyczących umów zwartych poza lokalem w 2021 r nie było. Wniosków o pomoc dotyczących umów zawartych w lokalu 5 wystąpień, 2020 r 7 wystąpień ,w 2019 r 5 wystąpień .

Wszystkie wystąpienia rzecznika dotyczyły umów sprzedaży towarów w 7 sprawach. W 2020 r 8 wystąpień na wniosek(skargę) konsumenta o pomoc w tym 2 dotyczyły świadczenia usług. W 2019 r 6 wystąpień na wniosek(skargę) ,2 wnioski(skargi) dotyczyły świadczenia usług .

Klasyfikacja sektorowa odzież i obuwie (b) w 2021 r. 1 wystąpienie negatywnie dla konsumenta. W 2020 r 3 wystąpienia , 2 wystąpienia pozytywnie dla konsumentów ,1 wystąpienie negatywnie dla konsumenta . W 2019 r wystąpień 3 ,1 wystąpienie negatywnie, 2 wystąpienia pozytywnie ,spadek. Klasyfikacja sektorowa (d.) urządzenia AGD, elektroniczne i sprzęt komputerowy W 2021 r 2 wystąpienia pozytywnie dla konsumentów zwrot ceny zakupu 899,00zł oraz 599,00zł razem 1399,00zł .W 2020 r 4 w tym 2 niezakończone w trakcie postępowania w 2019 r 2 wystąpienia pozytywnie dla konsumentów. Informacja sektorowa inne(i.) negatywnie dla konsumenta odmowa uznania roszczenia .Informacja sektorowa (c.)meble, artkuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu. W 2021 r wystąpienia 3 pozytywne dla konsumentów zwrot zapłaconej ceny w 2 sprawach: 500,00zł oraz 1249,00zł razem 1749,00zł. w 1 sprawie wymiana towaru na nowy.

Nie było wystąpień w sprawach nie wymienionych klasyfikacji sektorowych w kategoriach dotyczących umów sprzedaży towarów jak również umów usług .

Główny problem (b.) wady towarów nienależyte wykonanie umowy spory na tle nienależycie wykonywanej umowy usługi spory na tle nieprawidłowego rozliczenia umowy. Najczęściej nieuznawanie roszczenia przez przedsiębiorcę wystąpienie załatwione odmownie ,podtrzymywanie przez przedsiębiorcę swojego stanowiska brak dobrej woli oraz postawy pro konsumenckiej („zasada’’ nie bo nie). Odmienna ocena przyczyny uszkodzeń lub wad fizycznych, jednostronna i niewłaściwa interpretacja zapisów umowy ,nieuzasadnione odrzucenie reklamacji w ocenie konsumentów i mojej .

W 2021 r na 7 wniosków(skarg) konsumenckich 5 zakończyło się pozytywnie .W 2020r spośród 8 wniosków(skarg) 5 zakończyło się pozytywnie ,w 2019 roku z 11 wniosków(skarg) konsumentów złożonych do rzecznika 8 zakończyło się pozytywnie, 3 negatywnie .W swoich wystąpieniach rzecznik 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 brak zgody w wszystkich sprawach.

Występując do przedsiębiorcy z roszczeniem , wspierałem konsumenta jako słabszą stronę w sporze .Przedsiębiorcy w kilku przypadkach nie zmieniali swojego stanowiska pomimo oczywistych faktów przemawiających na korzyść 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 .

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

W 2021 jedyną dostępną, bezpieczną, bezpłatną formą szkolenia rzecznika w związku ograniczeniami (pandemia SARS-CoV-2) jest bezpłatne Webinarium online . Brałem udział w webinarium ,zorganizowanym przez UOKIK w dniu 22.01.2021 r na temat cybernetyczne zagrożenia, e-sprzedaż. Inwestycje finansowe alternatywne. Krypto aktywa ,obligacje korporacyjne, tak zwane weksle inwestycyjne .Następne webinarium w dniu 19.03.2021 zorganizowane przez UOKIK i RF na temat finanse po śmierci członka rodziny .Kolejne webinarium zorganizowane przez Stowarzyszenie Federacja Konsumentów w dniu 24 maja 2021 r .Prawo sprzedaży konsumenckiej praktyczna realizacja uprawnień konsumenta na platformie Zoom.

**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 powołanego przez sąd, (instytutu lub eksperta ).Decydujący jest 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 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. Mniej 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 2021r.nie było prelekcji edukacyjno-informacyjnych na tematy konsumenckie W szkołach zawieszone zajęcia szkolne nauczanie zdalne( ograniczenia pandemia korona wirus 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)

Rzecznik nie podejmował działań wynikających: z ustawy o pnpr, ustawy o roszczeniu w pg, nie było takich potrzeb. Również nie występował w sprawach z art. 42 ust. 1 pkt.3 ustawy uokik . 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. W 2021 roku takiej potrzeby nie było. Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla spraw w trybie art.42 ust.5 uokik w zw. art. 63 kpc nie było potrzeby.

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

1.Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów. W dobie pandemii stopień znajomości prawa konsumenckiego zależy głównie od wieku konsumentów oraz poziomu intelektualnego .Zakres działania rzecznika mało znany konsumentom. Starsi konsumenci nie potrafią korzystać z przysługujących praw konsumenckich nie mają odpowiedniej wiedzy w tym zakresie. Nie mają takich możliwości jak osoby młode korzystające z IT ,są wykluczone informatycznie .Młodzi konsumenci mają możliwości i dostęp do źródeł wiedzy konsumenckiej sieć IT, kontakt z rzecznikiem przez IT ,telefon. Konsumenci zgłaszających się z zapytaniem, prośbą o pomoc prawną prezentują poziom poniżej przeciętnej . Nie znają instytucji konsumenckich, organizacji pro konsumenckich, z pomocy których mogliby korzystać przy rozwiązywaniu sporów z przedsiębiorcami. Konieczne i bardzo potrzebne jest, prowadzenie edukacji konsumenckiej we wszystkich szkołach średnich i branżowych . Stałe kampanie edukacyjne we wszystkich mediach IT , RTV, prasa popularyzujących wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego, obowiązków przedsiębiorców. Bezpłatne poradnictwo w zakresie prawa konsumenckiego jest niezbędne 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 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

Działalność rzecznika, analiza spraw potwierdza że liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika jest mniejsza z uwagi na pandemię korona wirusa SARS-CoV-2. W 2021r udzielono porad i informacji prawnych 119 w 2020r udzielono127 .W 2019r udzielono 146 porad i informacji prawnych przed pandemią korona wirusa. 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 manipulacji są 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 .Mając na względzie powyższe w naszym powiecie działanie rzecznika ,pomoc tej grupie konsumenckiej jest niezbędna. Na terenie tutejszego powiatu nie ma instytucji rządowych, pozarządowych organizacji konsumenckich ,(SKP w Olsztynie, SFK tylko elektronicznie) ,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 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.

Systematyczne aktualizowanie przepisów prawa, 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 zdalne szkolenia rzeczników prowadzone przez :UOKIK, RF, ECK, UKE, SFK . Szkolenia dotyczące działań 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