

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Golubiu-Dobrzyniu
za rok 2023**

**Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z zapisu
art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji
i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, 1705), na podstawie którego
przedkładam Staroście Golubsko-Dobrzyńskiemu roczne sprawozdanie z
działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
za rok 2023 celem zatwierdzenia.**

Zatwierdzam

Starosta Golubsko-Dobrzyński

Franciszek Gutowski

Golub-Dobrzyń, dnia 28 lutego 2024 r.

Spis treści:

- I. **Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.**
- II. **Realizacja zadań rzeczników 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. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
 4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
 5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
 6. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).
- III. **Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.**
 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
- IV. **Tabele.**

I Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy:

1. Województwo	Kujawsko-Pomorskie
2. Powiat	Powiat Golubsko-Dobrzyński
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	43 426 mieszkańców
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Kinga Pasternak
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe menedżersko-prawne
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.	½ etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 x w tygodniu po 4 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, 1705) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	Nie dotyczy
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	45 tys. zł

II Realizacja zadań rzeczników konsumentów.

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

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 107) nakłada na powiaty m.in. zadanie ochrony praw konsumenta (art. 4 ust. 1 pkt 18 powyższej ustawy). Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy, jako zadanie własne. W Powiecie Golubsko-Dobrzyńskim stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów (1/2 etatu) zostało wydodrębnione w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, 1705) i podlega bezpośrednio Staroście Golubsko-Dobrzyńskiemu. Przepisy z zakresu ochrony konsumentów oraz procedury wewnętrzne określają tryb i sposób postępowania w sprawach zgłaszanych przez konsumentów.

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji. Ta forma pomocy odbywa się przede wszystkim bezpośrednio przez spotkania w biurze Rzecznika w urzędzie, a także telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Rzecznik w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Staroście roczne sprawozdanie ze swojej działalności za rok poprzedni. Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z zapisu art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Działania Rzecznika koncentrują się głównie na ochronie konsumentów przed negatywnymi zjawiskami na rynku oraz zapewnieniu im efektywnego dochodzenia roszczeń. Wszystkie sprawy zgłoszone w okresie sprawozdawczym wymagały dużego zaangażowania i szczegółowej analizy. Na uwagę zasługuje również fakt, iż wszelkie formy pomocy Rzecznika, tj. porady, interwencje czy negocjacje z przedsiębiorcą mają charakter nieodpłatny, co sprawia, że mieszkańcy Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego chętnie z tej pomocy korzystają. Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentom prawnych możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także bardzo często napisanie pisma bądź pisemne wystąpienie w ich sprawie do przedsiębiorcy lub skierowanie danej sprawy do odpowiedniej instytucji.

Pomoc w sprawach złożonych, wymagających głębszej analizy, realizowana była poprzez przedstawienie konsumentowi jego sytuacji prawnej oraz możliwości rozwiązania zaistniałego problemu. Zadaniem Rzecznika było również podejmowanie w imieniu konsumenta bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy, a także podejmowanie innych działań mających na celu ugodowe zakończenie sporu. Podejmowane interwencje prowadzone są zawsze wnikliwie, a mediacje z przedsiębiorcami bywają niekiedy długotrwałe i pracochłonne.

W 2023 roku udzielono ogółem 309 porad w zakresie sprzedaży i usług, które zazwyczaj polegały na informowaniu o prawach i obowiązkach stron konkretnej umowy,

analizowaniu zapisów dokumentów gwarancyjnych i pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy czy wezwań do dobrowolnego spełnienia świadczenia. Zainteresowanym nieodpłatnie udostępniano broszury i publikacje wydawane m.in. przez UOKiK, plakaty dla przedsiębiorców, teksty odpowiednich aktów prawnych, a także orzecznictwa o tematyce konsumenckiej.

Stosowane przez Rzecznika metody działania wynikały z charakteru sprawy, z jaką zgłaszał się konsument. W sprawach, gdzie reklamacja i roszczenie w stosunku do przedsiębiorcy nie budziły wątpliwości, Rzecznik podejmował interwencje telefoniczne, wielokrotnie skuteczne. W pozostałych przypadkach stosowaną formą działania mającego na celu polubowne załatwienie sporu było wystosowanie pisma celem doprowadzenia strony do zawarcia ugody. Skuteczność tej metody jest duża, ponieważ okazuje się, że wsparcie Rzecznika i jego pisemna interwencja sprawia, że dużo łatwiej jest osiągnąć kompromis i doprowadzić do polubownego załatwienia sporu.

W 76 sprawach Rzecznik wystąpił w imieniu i na rzecz konsumenta z pisemną interwencją do przedsiębiorców przez przedstawienie stanowiska na podstawie obowiązującego prawa oraz w oparciu o złożone przez konsumenta dokumenty i opisane okoliczności.

Wśród wniosków złożonych do Rzecznika potrzebnych do przeprowadzenia postępowania interwencyjnego bywają sprawy, w których zarzuty wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione bądź wskazane przez konsumenta informacje są niezgodne z rzeczywistym stanem faktycznym. Część zgłaszanych problemów nie ma charakteru konsumenckiego, np. dotyczące sporów pomiędzy przedsiębiorcami bądź osobami fizycznymi dokonującymi czynności prawnej związanej i niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą, czy spraw z zakresu spółdzielni mieszkaniowych bądź spadkowych. W takich wypadkach Rzecznik, w oparciu o obowiązujące przepisy z zakresu prawa konsumenckiego, przekazuje stosowne wyjaśnienia. Wielokrotnie zdarzało się, że przedsiębiorcy konsultowali z Rzecznikiem prowadzone przez siebie postępowania reklamacyjne, w zakresie dotyczącym prawidłowości załatwiania reklamacji konsumentów.

Podobnie jak w latach ubiegłych znaczna część udzielonych porad dotyczyła **umów sprzedaży towarów**. Skargi konsumentów związane były z dochodzeniem przez konsumentów roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową oraz gwarancji i rękojmi. Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci, to przede wszystkim:

- niska jakość sprzedawanych towarów, szczególnie obuwia i odzieży;
- odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu niezgodności towaru z umową;
- odmowa uznania reklamacji uzasadniana uszkodzeniem mechanicznym z winy użytkownika pomimo, że wada tkwiła w towarze w momencie zakupu;
- narzucania reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego;
- nieprzestrzegania przez przedsiębiorców uprawnień konsumentów wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową;

- nadmiernego wydłużania terminów napraw zarówno w zakresie niezgodności towaru z umową, jak i rękojmi oraz gwarancji.

Najwięcej porad w zakresie umów sprzedaży, podobnie jak w latach poprzednich, dotyczyło produktów przemysłowych, w tym obuwia i odzieży, urządzeń gospodarstwa domowego, mebli. Choć dominującą kategorią w okresie sprawozdawczym było obuwie i jego niska jakość, to wiele spraw dotyczyło także wadliwości sprzętów AGD. Brak rzetelności w rozpatrywaniu reklamacji powoduje, że przedsiębiorcy przerzucają odpowiedzialność za złą jakość towaru na konsumentów.

Konsumenty napotykali trudności z realizacją roszczeń reklamacyjnych. W większości przypadków osoby zgłaszające się do Rzecznika nie zgadzały się z opiniami wydawanymi przez rzeczoznawców zatrudnionych w serwisach firmowych lub przez producentów. Rzecznik starał się wykazać nieprawidłowości w procedurze reklamacyjnej, których dopuszczali się sprzedawcy lub producenci. Przedsiębiorcy w wielu przypadkach sugerowali skorzystanie z procedury gwarancyjnej u producenta, pomijając swoją ustawową odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową oraz rękojmi za wady fizyczne.

W zakresie usług dominowały sprawy sprzedaży usług sektora energetycznego. Ponadto częstym problemem okazywały się nieprawidłowo wykonane usługi budowlane. Konsumenty, podobnie jak w latach poprzednich, w okresie sprawozdawczym skarżyli się na:

- niewywiązywanie się z terminów wykonania usług zawartych w umowie;
- niewywiązywanie się z warunków umowy;
- usługi niezgodne z warunkami umowy;
- nienależyte wykonywanie usługi montażu;
- niewywiązywanie się z obowiązku udzielania odpowiedzi na złożoną reklamację przez konsumenta;
- wprowadzanie w błąd, co do tożsamości przedsiębiorcy przy zawieraniu umów na odległość;
- bezpodstawne naliczanie kar umownych;
- nieprzestrzeganie przepisów ustawy o prawach konsumenta w przypadku zmiany warunków umowy przeprowadzanych na odległość;
- nieinformowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy;
- warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umów;
- brak kontaktu z przedsiębiorcą.

Reklamowane usługi energii elektrycznej, dotyczące zawieranych umów wywoływały wśród konsumentów przekonanie, że warunki umowy oraz ceny energii elektrycznej są korzystniejsze niż obowiązujące dotychczas. Niestety po otrzymaniu przez Klientów pierwszych rachunków na nowych zasadach okazywało się, że warunki umowy oraz ceny energii elektrycznej nie są adekwatne do tych, które były przedstawiane podczas podpisywania umowy przez przedstawiciela firmy. Spowodowane było to faktem, że przedstawiciele firm nie zawsze udzielali wyczerpujących informacji o oferowanej usłudze

i nie zawsze wręczali załączniki stanowiące integralną część umowy, co utrudniało zapoznanie się w pełni z treścią tejże umowy.

Ponadto kolejnym częstym problemem okazywały się usługi budowlane. Problemy polegały na pojawieniu się wady po zakończonych pracach z powodu nieprawidłowo wykonanej usługi. Konsumenci nie mogli wyegzekwować od Przedsiębiorców naprawy ujawnionych wad.

Do częstych porad zaliczyć można te związane z zawieraniem **umów poza lokalem**. Są to umowy zawierane na spotkaniach, na których są przeprowadzane np. darmowe badania wzorku czy słuchu bądź w formie spotkań z konsumentami bezpośrednio podczas wizyt w domach konsumentów. Przedsiębiorcy, podczas takich spotkań, często namawiali do podpisania nie zawsze korzystnych umów, bez możliwości podjęcia przez klienta racjonalnej decyzji. Skargi w tym zakresie dotyczyły najczęściej takich problemów jak:

- posługiwanie się niezrozumiałymi wzorcami umów;
- nieprzekazywanie konsumentom egzemplarza zawartej umowy w dniu podpisania i nieinformowanie konsumenta o pełnych kosztach kredytu oferowanego im na zakup towaru;
- utrudnianie konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza w związku z odstąpieniem od umowy;
- nieodbieranie przesyłek ze zwracanymi towarami;
- braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa;
- zastrzegania w umowach kar lub opłat za odstąpienie od umowy;
- nieprzekazywanie niezbędnych formularzy do odstąpienia od umowy;
- brak możliwości skontaktowania się z przedsiębiorcą po dokonaniu zakupu.

Konsumenci często skarżą się, że są nachodzeni przez przedstawicieli firm w ich domach. Dla przedsiębiorców-oszustów najbardziej atrakcyjnymi konsumentami są osoby starsze, gdyż przez swą łatwowierność i uśpioną czujność podatne są na nieuczciwe praktyki handlowe. Podczas presji wywieranej na konsumentach podpisują oni często umowy cywilno- prawne wraz z integralnymi umowami kredytowymi, które nie są dla nich korzystne. Dzieje się tak ponieważ handlowcy często stosują nieuczciwe praktyki rynkowe. Przedstawiciele firm oferujących towary w ramach sprzedaży udzielali błędnych informacji, co do możliwości odstąpienia od zawartej umowy, często zastraszając klientów w trakcie rozmowy telefonicznej lub nie odbierając kolejnych telefonów.

Z umowami zawieranymi na odległość mamy do czynienia przede wszystkim przy sprzedaży wysyłkowej, sprzedaży towarów za pośrednictwem Internetu oraz usługami świadczonymi drogą elektroniczną. Są to także umowy zawierane przez telefon. Z uwagi na pęd życia oraz wygodny i szybki sposób dokonywania zakupów coraz częściej wybieraną

metodą zawierania umów przez konsumentów są umowy na odległość. Problemy z jakimi borykali się konsumenci w tej dziedzinie dotyczyły niedostarczenia zamówionego towaru lub trudności z odzyskaniem wpłaconych pieniędzy po odstąpieniu od umowy lub wymiany uszkodzonej rzeczy na pełnowartościową. W takich przypadkach Rzecznik występował do przedsiębiorców w imieniu konsumentów o polubowne załatwienie sporu. Zdecydowana większość spraw kończyła się pozytywnie dla konsumentów.

Zaznaczyć należy, iż w umowach zawieranych na odległość spotykamy się z obniżonym poziomem bezpieczeństwa konsumenta. Wynika to przede wszystkim z anonimowości w sieci i większego deficytu informacji niż w umowach zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czy też poza nim. Niestety w roku 2023 konsumenci będący użytkownikami serwisów ogłoszeniowych stali się kolejnym celem internetowych oszustów, którzy wciąż obierają nowe metody działania. Tym razem użytkownicy powyższych serwisów otrzymywali niebezpieczne linki i w efekcie, po wprowadzeniu wszystkich wrażliwych informacji niezbędnych do przejęcia środków, tracili pieniądze z rachunku bankowego. Wyłudzenie jest najczęściej spotykaną formą oszustwa w Internecie. Rzecznik podejmował więc działania mediacyjne, gdyż konsumenci borykali się z problemami odrzuconych reklamacji w banku.

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

Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik na bieżąco zapoznaje się z uchwałami Rady Powiatu. W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik nie zgłaszał projektów uchwał, gdyż nie było takiej potrzeby. Konsumenci również nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie.

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

Rzecznik w roku 2023 kontynuował współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Urzędem Regulacji Energetyki oraz Rzecznikiem Finansowym w zakresie ochrony praw konsumentów. W miarę potrzeb współpracował z instytucjami działającymi na rzecz ochrony praw konsumentów takimi jak: Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Europejskie Centrum Konsumentckie, Stowarzyszenie Rzeczników, Federacja Konsumentów, Komisja Nadzoru Finansowego.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi i nie wstępowano do toczących się postępowań. Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez Rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń poprzez polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich przez Inspekcję Handlową, jako podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823) oraz na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1706 oraz z 2023 r. poz. 877, 1285) lub na drodze postępowania sądowego. W roku 2023 przygotowano 14 wniosków do Inspekcji Handlowej, 1 wniosek do Rzecznika Finansowego, 1 wniosek do Koordynatora ds. Negocjacji przy Urzędzie Regulacji Energetyki oraz 2 wystąpienie do UOKiK w sprawach, dotyczących stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych praktyk rynkowych. Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował również z Policją przekazując zebrane informacje, dotyczące postępowania z zakresu praw ochrony konkurencji i konsumentów zgłoszonego do organów ścigania.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Zgodnie z art. 38 ustawy zadaniem Powiatu jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Nadmienić należy, iż możliwości działania Rzecznika w tej sferze są ograniczone i mają charakter doraźny w kierunku wybranych grup odbiorców. W roku 2023 Rzecznik podjął następujące działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym:

- współpracował z Biuletynem Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Golubiu-Dobrzyniu oraz Gazetą Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego poprzez umieszczanie artykułów edukacyjno-informacyjnych mających na celu szerzenie wiedzy konsumenckiej;
- udzielał informacji na strony internetowe i portale społecznościowe;
- przeprowadzał wykłady z zakresu ochrony praw konsumenta dla mieszkańców Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego;
- przeprowadzał lekcje konsumenckie z uczniami technikum ekonomicznego i technikum reklamy;
- popularyzował wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego poprzez nieodpłatne udostępnianie broszur i ulotek.

Na stronie internetowej Rzecznika <https://www.bip.golub-dobrzyn.com.pl/325, powiatowy-rzecznik-konsumentow> znaleźć można informacje dotyczące form i zasad udzielania porad i pomocy konsumentom, jak również informacje o prawach konsumenta wraz ze wzorami druków. Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań jest rozwijanie świadomości konsumentów, wyrabianie ich krytycznego zmysłu, tak by mogli

w sposób racjonalny dokonywać wyborów i właściwie reagować na naciski handlowe i skutecznie egzekwować swoje roszczenia.

Konsument traktowany jest jako słabsza strona stosunków cywilnoprawnych, dlatego należy dążyć do wzmocnienia jego pozycji. Zatem znaczącą rolę odgrywa tu działalność w zakresie szerokiej edukacji i informacji, w taki sposób, aby znajomość praw konsumentów stała się bardziej dostępna w praktyce. Rozpowszechnianie wiedzy i zwrócenie uwagi na występujące zagrożenia są szczególnie ważnymi zagadnieniami, a budowanie świadomości konsumenckiej powinno być rozpoczęte już na etapie edukacji szkolnej, co w przyszłości pozwoli konsumentowi na swobodne poruszanie się w systemie prawnym. Kampania edukacyjno-informacyjna szczególnie wskazana jest podczas wprowadzania nowych uregulowań prawnych, które ulegają częstym zmianom. Dlatego też niezbędnym elementem w kierunku prawidłowej realizacji tych działań jest współpraca i systematyczna wymiana doświadczeń pomiędzy organami władzy, instytucjami samorządowymi i organizacjami pozarządowymi, a także środkami masowego przekazu.

Świadome uczestniczenie konsumentów na rynku jest zależne od zasobu wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego i posiadania niezbędnych informacji potrzebnych do dochodzenia swoich praw. W wyniku prowadzonej różnymi sposobami edukacji w tym zakresie, obserwuje się coraz większą znajomość praw przez konsumentów, choć w dalszym ciągu jest ona na niskim poziomie, a problemem staje się również nieznanie tychże praw przez przedsiębiorców. W związku z powyższym celem propagowania wiedzy konsumenckiej praktykuje się prowadzenie szerokiej edukacji konsumenckiej w formie kampanii edukacyjnych oraz wydawania ulotek i materiałów informacyjnych w tym zakresie.

6. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową. W 2023 roku Rzecznik podejmował działania w tym zakresie poprzez zgłaszanie zaistniałego problemu do UOKiK.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W roku 2023 Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, gdyż konsumenci nie zgłaszali grupowo roszczeń do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

Na podstawie art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, 1705), 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. Zgodnie z art. 114 ust. 1 w/w ustawy nieudzielenie odpowiedzi Rzecznikowi jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, nie mniejszą niż 2 000 zł.

Rzecznik, przy podejmowaniu decyzji o wystąpieniu do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się do jego uwag i opinii, kieruje się przede wszystkim interesem konsumenta. Nadmienić należy, iż ukaranie przedsiębiorcy jest postępowaniem niezależnym i nie załatwia sprawy konsumenta. Nie ma również wpływu na skuteczność egzekwowania roszczenia konsumenta. W roku 2023 Rzecznik nie wystąpił do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się przedsiębiorcy do uwag i opinii Rzecznika.

- **Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W roku 2023 Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Dotychczasowe doświadczenie oraz zebrane informacje pozwalają wywnioskować, iż prawna ochrona konsumentów jest ważnym aspektem życia społecznego, politycznego i gospodarczego. Wraz z dynamicznymi zmianami na rynku i funkcjonujących na nim podmiotów, niezbędne jest stałe podnoszenie poziomu bezpieczeństwa i ochrony interesów konsumentów oraz kształtowanie pozytywnych zachowań pomiędzy sprzedawcą a nabywcą towarów i usług. Konsument traktowany jest jako słabsza strona stosunków cywilnoprawnych. Jest stroną słabszą od przedsiębiorcy, ponieważ często kupuje produkty lub korzysta z usług, na których się nie zna. Oczekuje zatem, że sprzedawca udzieli rzetelnej, wyczerpującej i profesjonalnej informacji na ich temat. Właśnie posiadanie takiej wiedzy przez przedsiębiorców czyni ich stroną silniejszą wobec klienta. Konsument wymaga zatem większej ochrony niż firma. Niestety świadomość prawna przeciętnego konsumenta nadal jest na dość niskim poziomie. Konsument nie zna swoich praw, nie zna instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami czy też sprzedażą towarów. Dlatego tak ważną rolę odgrywa tu szeroko pojęta działalność w zakresie edukacji i informacji.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Działalność Rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego. Instytucja ta spełnia swoje ustawowe zadania, służąc radą i pomocą. O tym jak bardzo jest potrzebna świadczy duża liczba zgłaszających się o pomoc konsumentów. W obliczu rosnącego zapotrzebowania na porady konsumenckie i różnorodności problemów, z jakimi borykają się konsumenci, a także zmianą przepisów konsumenckich, niezbędne jest ciągłe usprawnianie pracy i zaangażowanie w prowadzone sprawy. W Powiecie Golubsko-Dobrzyńskim odnotowano ten sam poziom udzielanych porad i pomocy konsumentom. Większość spraw zakończyła się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji.

Wśród negatywnych zjawisk i przyczyn sporów między konsumentami a przedsiębiorcami wymienić można nierespektowanie lub niekorzystne interpretowanie praw konsumenta przez sprzedawców i usługodawców, ograniczanie swojej odpowiedzialności, stosowanie niedozwolonych klauzuli umownych, niedostateczne informowanie klienta o właściwościach towarów czy stosowanie agresywnej reklamy.

Skuteczna i aktywna działalność Rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego, jako przyjaznego mieszkańcom i podejmującego ich problemy. Stąd też tak istotnym jest umiejętne i cierpliwe wnikanie w treść spraw oraz spełnianie oczekiwań poszkodowanych konsumentów. Bez wątpienia praca Rzecznika dostarcza wielkiej satysfakcji oraz poczucia dobrze spełnionego obowiązku szczególnie wtedy, kiedy zgłoszony problem udaje się załatwić z korzyścią dla konsumenta.

Sporządziła
Kinga Pasternak
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Golub-Dobrzyń, dnia 27 lutego 2024 r.