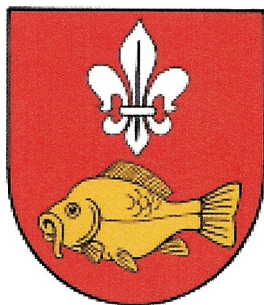


POWIAT KRASNOSTAWSKI



SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KRASNYMSTAWIE W 2021 ROKU

Krasnystaw, dnia 28 marca 2022 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 528 z późn. zm.) jest ochrona praw konsumentów. Zadania te realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) jak i innych aktów prawnych.

Zgodnie z treścią powołanej wyżej ustawy do zadań Rzecznika należy, w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów Konsumentów,
- pełnienie funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- przekazywanie na bieżąco delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej.

Rzecznik Konsumentów bezpośrednio podporządkowany jest Staroście Krasnostawskiemu, któremu na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedkłada do zaopiniowania roczne sprawozdanie z działalności w roku 2021.

Zaopiniowane sprawozdanie Rzecznik przekazuje właściwej Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

Województwo i powiat	Lubelskie Powiat Krasnostawski
Liczba mieszkańców miasta/powiatu Proszę podać najnowsze dostępne dane	61 712
Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Krystyna Starczewska
Wykształcenie Proszę zaznaczyć właściwe	☒ wyższe prawnicze ☐ radca prawny ☐ wyższe ekonomiczne ☐ wyższe filologiczne ☐ wyższe inne (jakie?)
Wymiar etatu	☐ cały etat ☐ 4/5 etatu ☐ 3/5 etatu ☐ 1/2 etatu ☐ 1/4 etatu ☐ 1/8 etatu ☒ inny wymiar etatu (jaki?) 3/4 etatu ☐ inna forma zatrudnienia (proszę opisać)
jeśli rzecznik dzieli etat między ochronę konsumentów a inne zadania, proszę napisać jakie są to zadania	Kierownik Biura Rady i Zarządu Powiatu
Czy rzecznik korzysta stale z pomocy innych osób? Jeśli tak, to w jakim wymiarze. Proszę napisać, ile osób stale pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków (jeśli liczba zmieniała się w trakcie roku, proszę wpisać średnią). Proszę napisać, na ile etatów łącznie (nie wliczając samego rzecznika) pracują te osoby.	☐ tak ☒ nie
Dostępność rzecznika dla konsumentów Proszę podać liczbę godzin w tygodniu, w których rzecznik lub jego współpracownicy są dostępni dla konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	30 godzin tygodniowo: poniedziałek i środa: 7:30- 15:30, wtorek: 8:00 - 16:00, czwartek: 9:30 - 15:30
Czy rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura	☐ tak ☒ nie
Koszty działalności (zł.) Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować	Rzecznik nie posiada własnego budżetu. Szacunkowy koszt funkcjonowania Rzecznika w 2021 r. 58 000,00 zł brutto.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika, zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Rzecznik realizuje to zadanie poprzez udzielanie konsumentom porad osobiście w biurze, a także telefonicznie lub pocztą elektroniczną.

Porady polegały na udzieleniu konsumentom wszechstronnych wyjaśnień dotyczących praw i obowiązków konsumenckich, w szczególności wskazaniu odpowiednich przepisów prawnych znajdujących zastosowanie w zgłaszanej sprawie, a także konkretnych działań, jakie mogą podjąć w celu egzekwowania swoich roszczeń, terminów składania reklamacji, wyjaśnieniu różnic pomiędzy gwarancją a rękojmią.

Udzielenie porady czy informacji wymagało dokonania analizy pism i dokumentów przedłożonych przez konsumenta, natomiast podczas porady telefonicznej wiązało się z analizą przedstawionych ustnie okoliczności zgłaszanego przez konsumenta problemu konsumenckiego. Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek trudności w rozwiązywaniu zgłoszonego problemu.

Pomoc konsumentom wiązała się także z przygotowaniem pism reklamacyjnych, wezwań lub oświadczeń o odstąpieniu od zawartych umów. Przygotowanie konsumentom pism przez Rzecznika pozwalało na samodzielne załatwienie sprawy, bez konieczności oficjalnego występowania Rzecznika do przedsiębiorcy. Konsumenti konsultowali również z Rzecznikiem treść samodzielnie sporządzanych pism kierowanych do przedsiębiorców.

Realizując zadanie z zakresu poradnictwa konsumenckiego - Rzecznik podejmował niejednokrotnie interwencje u przedsiębiorców w formie telefonicznej lub e-mailowej, które skutkowały szybkim rozwiązaniem zgłoszonego problemu.

Rzecznik w ramach poradnictwa informował także o możliwości skierowania sprawy do innej instytucji lub organu tj. Inspekcji Handlowej, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego, Prokuratury lub Policji.

Analogicznie jak w latach poprzednich poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na taką formę pomocy.

Z zakresu udzielonego w tej formie poradnictwa Rzecznik prowadzi statystyki dla celów sprawozdawczych i nie powstaje dokumentacja dotycząca zgłoszonej przez konsumenta sprawy.

W 2021 roku Rzecznik udzielił 208 porad konsumenckich osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną oraz 10 spraw rozpatrywał w formie pisemnej.

W udzielonych poradach dominowały sprawy związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług. Problematyka zgłaszanych spraw do Rzecznika w 2021 roku w zakresie umów sprzedaży związana była głównie z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności za wady fizyczne towarów, na podstawie rękojmi lub gwarancji. Tradycyjnie już najwięcej problemów związanych było z reklamacjami urządzeń gospodarstwa domowego, sprzętu elektronicznego, komputerowego, obuwia sportowego, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, samochodów i akcesoriów oraz produktów związanych z opieką zdrowotną. W przypadku reklamacji sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych i komputerów nadal sprzedawcy stosują praktykę kierowania konsumentów do serwisu lub przyjmują reklamację, jako gwarancyjną. W takich sytuacjach w ramach poradnictwa Rzecznik prowadzi zawsze działania edukacyjne, uświadamiając możliwość składania reklamacji na podstawie rękojmi.

Podobnie jak w latach poprzednich do Rzecznika kierowane były zapytania dotyczące możliwości zwrotu towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym, gdyż byli przekonani, że sprzedawca bezpodstawnie odmawia im zwrotu pieniędzy za nieprzemysłany zakup.

W okresie sprawozdawczym najwięcej porad w zakresie świadczonych usług dotyczyło sektora: finansowego i telekomunikacyjnego. W zakresie usług finansowych zgłaszane do Rzecznika, podobnie jak w latach poprzednich, problemy dotyczyły głównie trudności związanych ze spłatą zobowiązań wynikających z zaciągniętych pożyczek lub kredytów. W zakresie umów z branży telekomunikacyjnej porady dotyczyły wypowiedzenia bądź odstąpienia od zawartej umowy a także związane były z udzielaniem niedokładnych informacji handlowych. Porady z zakresu umów ubezpieczeniowych dotyczyły odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu elektronicznego. W związku z epidemią SARS-CoV-2 Rzecznik udzielił informacji na zapytania związane z odwołaniem bądź rezygnacją z imprezy turystycznej. Nadto w 2021 roku odnotowano skargi związane z umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczącymi zakupów na pokazach produktów związanych z opieką zdrowotną oraz montażem instalacji fotowoltaicznej i w tych sprawach pomoc konsumentom wiązała się z przygotowaniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy i wezwania do spełnienia świadczenia. W omawianym okresie mniejsza ilość udzielonych porad dotyczyła usług pocztowych i kurierskich, bieżącej konserwacji i utrzymania domu, motoryzacyjnych.

W praktyce, tak jak w latach poprzednich, zdarzały się porady niemające charakteru konsumenckiego. Zgłaszane były sprawy z zakresu prawa cywilnego (np. spory dotyczące sprzedaży samochodu, w których żadna ze stron nie jest przedsiębiorcą), prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego i opiekuńczego, prawa spadkowego, egzekucji komorniczej, opłat abonamentowych RTV. W takich przypadkach Rzecznik, oprócz porady, wskazywał podmioty właściwe do rozpatrzenia danej sprawy. Rzecznik udzielał informacji także przedsiębiorcom z zakresu obowiązującego prawa w sprawach dotyczących reklamowania towarów i usług.

Szczegółowe zestawienie udzielonych porad i informacji prawnej w 2021 roku zawiera **tabela nr 1.**

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał 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.

Rzecznik konsumentów na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Pisemne wystąpienia kierowane do przedsiębiorcy w oparciu o wyżej powołany przepis są podstawowym narzędziem pracy Rzecznika i rodzą obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. Nieudzielenie odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, stanowi wykroczenie, zagrożone karą grzywny (art. 114 ust. 1 uokik).

Podejmowane przez Rzecznika działania w formie pisemnych wystąpień o charakterze mediacyjnym mają na celu doprowadzenie do polubownego zakończenia sporu bez potrzeby kierowania sprawy na drogę sądową. Do podjęcia przez Rzecznika interwencji w tej formie dochodziło najczęściej po samodzielnym przejściu przez konsumenta procedury reklamacyjnej, niejednokrotnie z wcześniejszą pomocą Rzecznika w postaci przygotowania odpowiedniego pisma lub udzielonej porady. W wystąpieniach do przedsiębiorcy Rzecznik przedstawiał stan faktyczny sprawy ustalony w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności i przedłożone dokumenty, przepisy prawne mające zastosowanie w sprawie, swoje uwagi i opinie oraz żądał wyjaśnień i wnioskował o ugodowe rozwiązanie sporu. Jest to nadal oczekiwana przez konsumentów forma pomocy i większość spraw zostaje pozytywnie załatwiona. Zaznaczyć warto, że w części spraw, gdzie reklamacja i roszczenie w stosunku do przedsiębiorcy nie budziły wątpliwości telefoniczny lub e-mailowy kontakt Rzecznika z przedsiębiorcami skutkował szybkim i pozytywnym załatwieniem zgłoszonego problemu, bez kierowania formalnego wystąpienia, z którym konsument bardzo często borykał się sam od dłuższego czasu.

W 2021 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie skierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w 18 sprawach zgłoszonych przez konsumentów, z czego: 10 dotyczyło umów sprzedaży i 8 umów związanych z usługami, w tym: 9 spraw zakończyło się uznaniem roszczenia, 8 załatwiono odmownie (podtrzymanie stanowiska przez przedsiębiorców, nieuzasadnione roszczenia), 1 sprawa pozostała w toku.

Powyższe wskazuje, że w 2021 roku większość pisemnych wystąpień Rzecznika zakończyła się pozytywnie, co oznacza, że roszczenia konsumentów zostały uznane. W sprawach, w których przedsiębiorca nie zgodził się na żadne ustępstwa, a więc nie udało się doprowadzić do pozytywnego ich załatwienia, konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, bowiem Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy uznanie roszczeń konsumenta. Skargi konsumentów dotyczyły jak zwykle odmowy uznania reklamacji obuwia i sprzętu elektronicznego. W zakresie usług telekomunikacyjnych zgłoszone problemy dotyczyły nieprawidłowości związanych ze zmianą warunków umowy, nierzetelnego informowania

o warunkach oferty promocyjnej, naliczaniem opłat wyrównawczych, natomiast z sektora finansowego dotyczyły m.in. nieprawidłowego rozliczenia prowizji z tytułu wcześniejszej spłaty pożyczek. W zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa zgłoszone problemy dotyczyły m.in. niewywiązania się przez przedsiębiorcę z ciążącego na nim obowiązku zwrotu płatności dokonanej przez konsumenta w związku z odstąpieniem od umowy zawartej na pokazie.

W roku sprawozdawczym, z uwagi na istniejący stan epidemii związanej z COVID-19, ilość spraw, w których Rzecznik występował pisemnie do przedsiębiorców była znacznie niższa niż w latach poprzednich.

Strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2021 roku obrazuje **tabela nr 2**.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W 2021 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie na bieżąco współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i innymi organami oraz instytucjami działającymi na rzecz konsumentów udzielając przede wszystkim informacji na kierowane zapytania przez Delegatury UOKiK dotyczące dostrzeżonych nieprawidłowości na rynku. Rzecznik przekazał w szczególności Delegaturze UOKiK w Lublinie informację o otrzymanych sygnałach dotyczących działalności dwóch przedsiębiorców oferujących konsumentom na terenie powiatu krasnostawskiego założenie instalacji fotowoltaicznej, w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Formą kontaktu była korespondencja email.

W roku sprawozdawczym Rzecznik wziął udział w VIII Międzynarodowej Konsumenckiej Konferencji Naukowej pt. „Wyzwania dla prawa konsumenckiego w wymiarze globalnym, regionalnym i lokalnym” zorganizowanej przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów we współpracy z Uniwersytetem Łódzkim w dniach 5-6 października 2021 r. on-line. Ponadto brał udział w webinarium przeprowadzonym przez Grupę OLX pod tytułem: „Jak OLX może chronić swoich użytkowników” oraz w webinarium Rzecznika Finansowego na temat jego roli w rozwiązywaniu sporów na rynku finansowym.

W okresie sprawozdawczym w ramach współpracy Rzecznik otrzymywał wydawany przez UOKiK newsletter dla rzeczników konsumentów oraz broszury i ulotki informacyjne. Korzystał z publikacji dostępnych na stronie internetowej UOKiK oraz przekazywał ważne komunikaty prasowe do zamieszczenia na stronie internetowej powiatu krasnostawskiego. Współpraca z innymi Rzecznikami, polegająca na wzajemnej wymianie poglądów i informacji, prowadzona była w formie telefonicznej i email.

Warto nadmienić, że z inicjatywy radnego Rady Powiatu w Krasnymstawie na stronie internetowej w zakładce: Powiatowy Rzecznik Konsumentów została zamieszczona informacja dla rolników działających w branży rolno-spożywczej oraz specjalny link do strony UOKiK, pod którym można zgłaszać nieprawidłowości z zakresu przewagi kontraktowej.

Współpracę z instytucjami określa tabela nr 3.

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

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie korzystał z prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań sądowych. Konsumenti nie składali także wniosków o przygotowanie pozwów.

Podkreślić należy, że Rzecznik wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i stara się uzyskać pozytywne jej rozwiązanie w sposób polubowny poprzez prowadzone mediacje, w formie pisemnych wystąpień, kontaktu telefonicznego czy e-mailowego. Każdorazowo, w przypadku spraw negatywnie zakończonych konsumenci byli informowani o przysługującym prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego i możliwości skorzystania z form pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich.

Działania w tym zakresie określa tabela nr 4.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik, w ramach działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, udostępniał konsumentom materiały informacyjne w formie broszur i ulotek o tematyce konsumenckiej oraz przekazywał do publikacji na stronie internetowej Starostwa Powiatowego istotne informacje i komunikaty UOKiK, popularyzujące wiedzę z zakresu ochrony praw konsumentów.

Edukację konsumencką Rzecznik prowadził w ramach udzielanych porad poprzez wskazanie konsumentom przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Rolę edukacyjną, zarówno dla konsumenta jak i przedsiębiorcy pełniły także kierowane do przedsiębiorców wystąpienia, bowiem wskazywane są w nich przepisy prawa znajdujące zastosowanie w załatwieniu zgłoszonej sprawy.

Jedną z form edukacyjnej działalności Rzecznika Konsumentów stanowił dotychczas udział w organizowanych w szkołach ponadpodstawowych prowadzonych przez powiat krasnostawski spotkaniach z młodzieżą. W roku sprawozdawczym Rzecznik przesłał drogą elektroniczną pismo do szkół oferując przeprowadzenie tego typu zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej w szkole lub w formie online. Ze względu na sytuację epidemiologiczną w 2021 roku nie było zainteresowania organizacją takich spotkań.

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)

W 2021 roku nie pojawiły się sprawy wymagające podjęcia przez Rzecznika stosownych działań wynikających z powyższych przepisów prawa. Podkreślić należy, że przedsiębiorcy respektowali obowiązek udzielenia informacji na wystąpienia Rzecznika.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Podsumowując kolejny rok działalności Rzecznika Konsumentów Rzecznik Konsumentów podnosi, że na poprawę realizacji praw konsumenckich największy wpływ mają działania ustawodawcze mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony konsumentów, dlatego też przepisy prawne dotyczące ochrony konsumentów wymagają ciągłego monitorowania. Ważna również jest stała i bieżąca współpraca szeregu organów, instytucji państwowych i samorządowych w tym zakresie.

Na podstawie ilości zgłaszanych spraw konsumenckich stwierdzić należy, że ilość udzielonych porad konsumentom utrzymuje się na poziomie roku ubiegłego, natomiast nieznacznie zmniejszyła się ilość prowadzonych postępowań o charakterze mediacyjnym w formie pisemnych wystąpień. Analizując dane za 2021 rok uwzględnić należy trwającą kolejny już rok epidemię COVID-19, której efektem jest przewaga umów zawieranych przez konsumentów na odległość i możliwość dokonywania zwrotów zakupionych towarów. Podkreślić należy, że ograniczenia wynikające z trwającego stanu epidemii COVID-19, w tym okresowo wyłączana bezpośrednia obsługa konsumentów, nie spowodowały ograniczenia w dostępności do Rzecznika.

Niezależnie od powyższego Rzecznik podtrzymuje stanowisko, iż zauważalny spadek ilości skarg w stosunku do lat poprzednich wynika ze wzrostu świadomości konsumentów, dzięki prowadzonej od wielu lat działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Zatem zasadne jest kontynuowanie różnego rodzaju działań w tym zakresie, w szczególności ukierunkowanych do osób w podeszłym wieku. Zaznaczyć warto, że w dalszym ciągu niektórzy uważają, że np. mają prawo do zwrotu zakupionego w sklepie stacjonarnym towaru pełnowartościowego w terminie 14 dni, tak jak przy umowach zawieranych na odległość lub poza lokalem.

Warto podkreślić, że w roku sprawozdawczym zmniejszyła się liczba skarg związanych z wprowadzeniem konsumentów w błąd przy zawieraniu umowy, w szczególności osób starszych, podczas różnego rodzaju pokazów. Nie wpłynęły do Rzecznika skargi związane z wprowadzeniem konsumentów w błąd przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub sprzedaży energii elektrycznej, w szczególności konsumentów będących osobami w podeszłym wieku, co miało miejsce w poprzednich latach. Pojawiły się natomiast skargi związane ze składaniem konsumentom wizyt w domu przez przedstawicieli firm prowadzących sprzedaż i montaż instalacji fotowoltaicznej, namawiających do zawarcia umowy na niekorzystnych warunkach.

W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich, działalność Rzecznika była dostosowana do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Skupiała się na udzielaniu bieżącej i często jednorazowej pomocy prawnej i informacji w zakresie obowiązujących przepisów prawnych w zgłaszanej sprawie oraz nawiązaniu kontaktu z przedsiębiorcą a także sporządzaniu lub udostępnianiu wzorców różnego rodzaju pism reklamacyjnych, odstąpień od umów, wezwań. Rzecznik stara się uzyskać pozytywne rozwiązanie sporu

w sposób polubowny poprzez prowadzone mediacje, w formie pisemnych wystąpień czy kontaktu telefonicznego lub e-mailowego.

Zatem podejmowane przez Rzecznika działania oceniane przez pryzmat ich skuteczności poprzez prowadzone w tej formie mediacje ukazują, iż przyjęty model pracy wydaje się prawidłowy. Zdecydowana większość przedsiębiorców uznaje reklamacje po interwencji wniesionej przez Rzecznika.

Nadmienić należy, że do Rzecznika zgłaszają się także osoby ze sprawami niemającymi charakteru konsumenckiego, które, przedstawiając problem oraz powierzając Rzecznikowi swoje osobiste spraw, uzyskują poradę i informację, w jaki sposób i do jakiego organu mogą zwrócić się o pomoc w rozwiązaniu nurtującego ich problemu.

Rzecznik nie prowadził w 2021 roku statystyk dotyczących wieku konsumentów, natomiast z obserwacji wynika, iż o pomoc do Rzecznika zwracają się konsumenci w różnym wieku, jednakże w większości osoby starsze.

Wskazać należy, że zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim spektrum spraw, powoduje konieczność stałego podnoszenia wiedzy i doskonalenia metod pracy Rzecznika oraz znajomości przepisów z różnych dziedzin prawa, nie tylko prawa konsumenckiego.

Z uwagi na zmieniające się przepisy prawa oraz różnorodność spraw, którymi zajmuje się Rzecznik nadal zasadnym staje się wniosek o organizowanie spotkań, konferencji i bezpłatnych szkoleń dla rzeczników. W dalszym ciągu istnieje potrzeba zapewnienia rzecznikowi materiałów edukacyjnych, w postaci broszur i ulotek, w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Zatem kolejny rok pokazuje, że działalność Rzecznika Konsumentów jako instytucji broniącej praw konsumenta jest bardzo istotna i ważna dla mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego a największą satysfakcję daje pozytywne załatwienie zgłoszonej przez konsumenta sprawy.

IV. TABELLE

Tabele obrazujące realizację zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie w 2021 roku przedstawiono w załączniku do niniejszego sprawozdania.

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Krasnymstawie**


Krystyna Starczewska

Pozytywnie opiniuję:

Starosta Krasnostawski


Andrzej Leńczuk


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

	1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															razem															
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne																		
	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal		w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal																
	SPRZEDAŻ:															11	18	2	57	18	7	0	0	0	1	0	0	1	4	0	119	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3		
a	art. żywnościowe																		1																					0							
b	odzież i obuwie																4		14	2					1																	0					
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu															4	4	1	7	2	1					1																0					
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne sprzęt komputerowy															5	3		30	9	3										1											2					
e	samochody i środki transportu osobistego															1	2		1	3	3																				0						
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące produkty związane z opieką zdrowotną																																								0						
g	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																3	1	2	1						2															0						
h	inne																1									2															0						
i	USŁUGI:															1	1		2	1							2				1										1						
j	związane z rynkiem nieruchomości															10	6	5	8	1	0	1	0	1	0	0	0	20	4	4	60	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																										0				
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	2	1																							0					
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																		4					1																	0						
n	finansowe															2							1			11	3	3	20																		
o	ubezpieczeniowe																1	1				1			2				5		1							1	2								
p	pocztowe i kurierskie																			1																					0						
r	telekomunikacyjne															7	2	1	2								1						1						2	3							
s	transportowe																																							0							
t	turystyka i rekreacja																2																							0							
u	sektor energetyczny i wodny																	1							4		1					1								2							
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																																							0							
x	edukacyjne																																					0									
y	inne															1	1		1						2				5											0							
RAZEM																21	24	7	65	19	7	1	0	1	1	0	0	21	8	4	179	0	0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	10	
informacje ogólne																															11																0
niekonsumenckie																															18																0
																															208	razem:															10

Powiatowy
Urząd Konsumentów
Krystyna Starchowska

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

																	RAZEM	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		
SPRZEDAŻ:		0	0	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
a	art. żywnościowe																0	
b	odzież i obuwie				6												6	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				1												1	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			2	1												3	
e	samochody i środki transportu osobistego																0	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0	
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0	
i	inne																0	
USŁUGI:		3	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	8
j	związane z rynkiem nieruchomości																0	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0	
n	finansowe	1			1									1			3	
o	ubezpieczeniowe																0	
p	pocztowe i kurierskie														1		1	
r	telekomunikacyjne	2	1		1												4	
s	transportowe																0	
t	turystyka i rekreacja																0	
u	sektor energetyczny i wodny																0	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0	
x	edukacyjne																0	
y	inne																0	
RAZEM		3	1	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	18	
informacje ogólne																	0	
niekonsumenckie																	0	
		razem:															18	

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

[illegible]

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Starczewska

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami												RAZEM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne			rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
SPRZEDAŻ:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Starczewska