



POWIAT KRASNOSTAWSKI

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE W 2024 ROKU**

Opiniuję:pozytywnie

Starosta Krasnostawski

Janusz Szpak

Krasnystaw, marzec 2025 r.

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
	Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.	4
II.	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW	5
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	5
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.	7
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.	7
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	8
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.	8
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.	9
7.	Podejmowanie działań wynikających z:	9
	• 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)	
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	9
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.	
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.	
IV.	TABELE	11

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Ochrona praw konsumenta jest zadaniem własnym powiatu wynikającym z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2024 poz.107 z późn. zm.). 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 2024 r., poz. 1616), które określają między innymi rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumenta, zadania i uprawnienia powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Do ustawowych zadań Rzecznika należy:

- 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 posiada uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów Rzecznik posiada uprawnienia oskarżyciela publicznego.

W strukturze organizacyjnej, określonej w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Krasnostawskiemu, co jest zgodne z art. 40 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Rzecznik, zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie w terminie 7 dni od zaopiniowania przez Starostę.

W Starostwie Powiatowym w Krasnymstawie funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełniła Krystyna Starczewska od dnia 1 maja 2003 roku do dnia 28 sierpnia 2024 roku, w ramach zatrudnienia w wymiarze 3/4 etatu, która sporządziła niniejsze sprawozdanie, w związku z tym, że do końca 2024 roku był wakat na tym stanowisku.

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

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Lubelskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Krasnostawski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	58 609 stan wg ostatnich dostępnych danych GUS na dzień 30.06.2024 r.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Krystyna Starczewska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
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.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury <u>3/4 etatu</u>
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).	30 godzin tygodniowo: poniedziałek i środa: 7:30- 15:30, wtorek: 8:00 - 16:00, czwartek: 9:30 - 15:30
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.	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).	-
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.	Rzecznik nie posiada wyodrębnionego budżetu. Szacunkowy koszt funkcjonowania Rzecznika w 2024 r. ok. 62 500,00 zł brutto.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym i najważniejszym zadaniem realizowanym przez Rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Realizacja tego zadania jest szczególnie istotna, bowiem jedynie świadomy konsument może skutecznie dochodzić swoich praw.

Bezpłatna pomoc prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów udzielana jest konsumentom w formie porad osobistych, telefonicznych, mailowych oraz pisemnych.

W 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie łącznie udzielił **188** porad, w tym **177** stanowiły porady udzielone osobiście i telefonicznie, natomiast **11** porad udzielono w formie pisemnej.

W 2024 roku, tak jak w latach poprzednich, poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika, co nadal świadczy o zapotrzebowaniu na taką formę pomocy.

W ramach poradnictwa Rzecznik wyjaśniał konsumentom możliwości prawne rozwiązania zgłaszanego problemu, wskazując przepisy prawne znajdujące zastosowanie w konkretnej sprawie oraz działania, jakie mogą podjąć w celu egzekwowania swoich roszczeń. Porady udzielane były po szczegółowym zapoznaniu się z dokumentacją przedstawioną przez konsumentów i analizie zasadności wysuwanych przez nich roszczeń, natomiast porady telefoniczne wymagały analizy przedstawionych ustnie okoliczności zgłaszanego problemu.

W ramach porad osobistych, w zależności od charakteru sprawy, Rzecznik wydawał konsumentom wzory zgłoszeń reklamacyjnych i oświadczeń o odstąpieniu od umowy. Pomagał w sporządzeniu pism reklamacyjnych i odwołań od decyzji odrzucających reklamację, itp. Konsumenty konsultowali z Rzecznikiem treść samodzielnie sporządzanych przez nich pism i podpisanych umów.

W ramach porad pisemnych Rzecznik przygotowywał konsumentom odpowiednie pisma do przedsiębiorców, takie jak: odwołania od decyzji odrzucających reklamację, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenie o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego, wnioski o umorzenie opłaty abonamentowej RTV, reklamacje od wezwania do wniesienia dodatkowej opłaty parkingowej, co pozwalało na samodzielne załatwienie sprawy, bez oficjalnego występowania Rzecznika do przedsiębiorcy. Każda porada kończyła się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w razie takiej potrzeby.

W praktyce Rzecznik realizując zadanie z zakresu poradnictwa konsumenckiego podejmował interwencje względem przedsiębiorców w formie telefonicznej lub e-mailowej, które skutkowały szybkim rozwiązaniem zgłoszonego problemu. Rzecznik informował także konsumentów o możliwości skierowania sprawy do innej instytucji lub organu tj. Inspekcji Handlowej, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego, Prokuratury lub Policji.

Biorąc pod uwagę sektor rynku w udzielonych poradach w roku sprawozdawczym tradycyjnie już dominowały sprawy związane z wadliwością urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, obuwia, głównie sportowego, samochodów, produktów związanych z opieką zdrowotną oraz mebli i artykułów wyposażenia mieszkania.

Problematyka zgłaszanych spraw do Rzecznika w zakresie umów sprzedaży związana była z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu niezgodności towaru z umową lub z tytułu gwarancji. Urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy reklamowane były z powodu awarii występujących w trakcie użytkowania, ale także w nowo dostarczonych konsumentom urządzeniach. Podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci skarżyli się na odmowę uznania ich zdaniem słusznej reklamacji, długotrwałe procesy reklamacyjne, wielokrotne, nieskuteczne naprawy, a także sposób załatwienia reklamacji niezgodny z ich żądaniem. Z kolei najczęściej reklamowane było obuwie sportowe z powodu rozklejania się, pękania czy przecierania materiału na zapiętkach. Podobnie jak w latach poprzednich do Rzecznika kierowane były zapytania dotyczące możliwości zwrotu towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym, gdyż konsumenci byli przekonani, że bezpodstawnie odmawia się im zwrotu pieniędzy za nieprzemysłany zakup. Rzecznik w ramach poradnictwa prowadził działania edukacyjne.

W okresie sprawozdawczym spośród usług pierwsze miejsce, tak jak w roku ubiegłym, zajmują porady w zakresie bieżącej konserwacji i utrzymania domu lub drobnych napraw, branży telekomunikacyjnej, finansowej, sektora energetycznego i ubezpieczeniowego.

Porady w sprawach związanych z utrzymaniem domu dotyczyły umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa na sprzedaż i montaż instalacji fotowoltaicznej, pomp ciepła i wiązały się głównie z przygotowaniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Z kolei porady w zakresie usług telekomunikacyjnych dotyczyły możliwości rozwiązania umowy zawartej w salonie, braku zasięgu dostępu do internetu, włączenia dodatkowych pakietów telewizyjnych bez zgody konsumenta. Porady z zakresu umów ubezpieczeniowych dotyczyły głównie odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu elektronicznego, przyznania świadczenia w zaniżonej wysokości oraz podwójnych polis OC posiadaczy pojazdów mechanicznych czy naliczonych kar za brak OC. Porady w zakresie usług z sektora energetycznego dotyczyły zawyżonych zdaniem konsumentów rachunków za zużycie energii elektrycznej i rozwiązywania umów.

W okresie sprawozdawczym po porady do Rzecznika zgłaszały się osoby w sprawach niekonsumenckich, m.in. z zakresu prawa cywilnego, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, spadkowego, egzekucji komorniczej. Osoby te były informowane o przepisach prawnych oraz wskazywano im właściwe instytucje a także punkty świadczące nieodpłatną pomoc prawną. Rzecznik udzielał informacji także przedsiębiorcom z zakresu obowiązującego prawa w sprawach dotyczących reklamowania towarów i usług z tytułu ich niezgodności z umową i tytułu gwarancji.

Zestawienie udzielonych porad i informacji prawnej w 2024 roku zawiera **tabela nr 1**.

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

W 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż nie dostrzegł takiej potrzeby.

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, bowiem rodzą obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia. 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 po samodzielnym wyczerpaniu 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, podawał przepisy prawne mające zastosowanie w sprawie, wyrażał swoje uwagi i opinie, prosił o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia, kierował skonkretyzowane żądania, względnie propozycje polubownego rozwiązania sporu.

W 2024 roku Rzecznik skierował wystąpienia do przedsiębiorców w **9** sprawach zgłoszonych przez konsumentów, w tym: **6** dotyczyło umów sprzedaży a **3** związane były z usługami.

Liczba wystąpień, w okresie działalności Rzecznika w 2024 roku, była niższa niż w latach ubiegłych, bowiem zgłaszane sprawy nie wymagały podjęcia działań w tej formie. Istotnym jest, że większość załatwianych w ten sposób spraw zakończyła się pozytywnie dla konsumenta. Tak jak w latach poprzednich przyczyną wystąpień było zajęcie negatywnego stanowiska przez przedsiębiorcę w wyniku zgłoszonej przez konsumenta reklamacji usługi lub towaru.

W sprawach, w których przedsiębiorca podtrzymał swoje negatywne stanowisko, konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, ponieważ Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy zmianę stanowiska. Podkreślić należy, że w wielu sprawach, gdzie roszczenie w stosunku do przedsiębiorcy nie budziły wątpliwości telefoniczny lub e-mailowy kontakt Rzecznika z przedsiębiorcami skutkował szybkim i pozytywnym załatwieniem zgłoszonego problemu, bez konieczności kierowania formalnego wystąpienia.

Strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2024 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.

Wzorem lat ubiegłych realizacja zadania w zakresie współdziałania Rzecznika Konsumentów z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz innymi organizacjami i instytucjami działającymi na rzecz konsumentów, w tym z innymi rzecznikami konsumentów, a także z Komendą Powiatową Policji w Krasnymstawie polegała na wzajemnej wymianie informacji o zgłoszonych przez konsumentów problemach oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji obowiązujących przepisów prawnych.

Wymiana informacji następowała najczęściej telefonicznie i mailowo. W omawianym okresie Rzecznik nie odnotował spraw uzasadniających skierowanie do Prezesa UOKiK zawiadomienia dotyczącego podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ani innych sygnałów, które wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w spotkaniach, szkoleniach i webinarach prowadzonych on-line przez UOKiK, Federację Konsumentów, Rzecznika Finansowego oraz Komisję Nadzoru Finansowego.

Rzecznik korzystał w swojej pracy z materiałów informacyjnych i wzorów pism dostępnych na stronie internetowej UOKiK.

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

W 2024 roku, podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, gdyż nie zachodziła taka potrzeba ani nie wstępował do toczących się postępowań sądowych, z uwagi na brak takich wniosków ze strony konsumentów.

Wytaczanie powództw jest uprawnieniem Rzecznika i to on podejmuje decyzje czy w konkretnej sprawie z tego uprawnienia skorzysta. Rzecznik wnikliwie analizuje wszelkie aspekty zgłaszanej sprawy na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego i stara się uzyskać pozytywne jej rozwiązanie poprzez podejmowane względem przedsiębiorcy interwencje w formie pisemnych wystąpień. Stąd też przyjęty model pracy wydaje się sprawdzony i oczekiwany przez konsumentów.

Każdorazowo, w przypadku nieuzyskania pozytywnego zakończenia sprawy, po wyczerpaniu przez Rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej a także skorzystania z form pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich (ADR). Brak spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami powszechnymi wynika z tego, że konsumenci nie decydują się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do zaangażowania osobistego.

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 oraz przekazywał do publikacji na stronie internetowej i Facebooku Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie istotne informacje, artykuły i komunikaty prasowe UOKiK popularyzujące wiedzę z zakresu ochrony praw konsumentów.

Edukację konsumencką Rzecznik realizował poprzez bezpośrednie poradnictwo prawne. 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.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

W 2024 roku Rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, gdyż nie pojawiły się sprawy wymagające podjęcia stosownego działania ze strony Rzecznika.

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

W 2024 roku Rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie występował z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców do sądu, gdyż przedsiębiorcy respektowali obowiązek udzielenia informacji na wystąpienia Rzecznika.

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

W 2024 roku Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy, gdyż nie zostały zgłoszone przez sądy takie żądania.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W mojej ocenie, tak, jak wskazywałam we wcześniejszych latach, na polepszenie standardów ochrony konsumentów niewątpliwie znaczący wpływ mają działania edukacyjno-informacyjne. W dalszym ciągu działania te winny być ukierunkowane przede wszystkim na osoby starsze, które podatne są na manipulacje ze strony nieuczciwych przedsiębiorców.

Ważne jest kształtowanie pozytywnych zachowań pomiędzy sprzedawcą a nabywcą towarów i usług. Wraz ze zmieniającymi się przepisami prawa oraz dynamicznymi zmianami na rynku i funkcjonujących na nim podmiotów niezbędne jest stałe podnoszenie zasobu wiedzy z zakresu praw konsumenckich.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

W 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie, analogicznie, jak w latach poprzednich podejmował działania w zakresie ochrony praw konsumentów adekwatne do specyfiki zgłaszanej sprawy, korzystając z wypracowanych dotychczas metod. Przeważająca część działalności Rzecznika skupiała się na udzielaniu bieżącej pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów konsumenckich, czy udostępnianiu wzorów pism reklamacyjnych, odstąpień od umowy, wezwań. Często kontakt Rzecznika z przedsiębiorcą skutkował szybkim rozwiązaniem zgłoszonego problemu konsumenckiego.

Podsumowując kolejny rok swojej działalności Rzecznik zaobserwował, że ilość skarg konsumenckich wpływających do Rzecznika nieznacznie zmniejszyła się względem roku 2023 i zmienia się ich specyfika względem lat ubiegłych. Świadczy to z jednej strony o wzroście świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw, dzięki prowadzonej od wielu lat działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym, a z drugiej strony o społecznej potrzebie istnienia takiej funkcji jak Rzecznik Praw Konsumentów.

W ostatnich latach gro konsumentów dokonuje zakupu różnego rodzaju towarów w sklepach i za pośrednictwem platform internetowych, które gwarantują wygodny i często bezpłatny zwrot w dłuższym niż gwarantowanym ustawowo 14-dniowym terminie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn. Jednakże w związku ze wzrostem dokonywanych w ten sposób zakupów zdarzały się skargi i szukali pomocy u Rzecznika konsumenci, którzy trafiali na nieuczciwego sprzedawcę i mieli problem z odzyskaniem swoich pieniędzy.

Podkreślić warto, że w omawianym okresie znacząco spadła ilość skarg osób starszych związanych z odstąpieniem od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. na organizowanych tzw. pokazach i podczas składanych wizyt w domu a to wskutek zaostrzenia obowiązujących w tym zakresie przepisów w ustawie o prawach konsumenta. Podobnie jak w latach ubiegłych do Rzecznika zgłaszały się także osoby ze sprawami niemającymi charakteru konsumenckiego, które uzyskały poradę oraz informację, do jakiego organu mogą zwrócić się o pomoc w rozwiązaniu zgłaszanego problemu.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie jest dobrze oceniana przez mieszkańców powiatu krasnostawskiego i przyczynia się do tworzenia jego dobrego wizerunku. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie z pozytywnie załatwionej sprawy poprzez telefoniczne, osobiste i mailowe podziękowanie za pomoc, co daje Rzecznikowi satysfakcję z realizacji powierzonych mu obowiązków.

Z uwagi na zmieniające się przepisy prawne oraz różnorodność spraw praca Rzecznika wymaga stałego podnoszenia wiedzy i doskonalenia metod pracy oraz znajomości przepisów z różnych dziedzin prawa, nie tylko prawa konsumenckiego.

Tabela 1.

	SPRZEDAŻ:																	USŁUGI:																
	11	13	2	44	19	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	95	0	0	3	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7			
a	art. żywnościowe																1	1																0
b	odzież i obuwie																23	1																1
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																5																	0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																44	3 1																1
e	samochody i środki transportu osobistego																13	1																1
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0																	0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																8																	0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																1																	0
i	inne																0																	0
j	związane z rynkiem nieruchomości																0	1 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0																4
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																20	1																1
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0																	0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																4																	0
n	finansowe																11	1																2
o	ubezpieczeniowe																4																	0
p	pocztowe i kurierskie																1																	0
r	telekomunikacyjne																14	1																1
s	transportowe																0																	0
t	turystyka i rekreacja																3																	0
u	sektor energetyczny i wodny																7	4 1																0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0																	0
x	edukacyjne																0																	0
y	inne																2																	0
RAZEM																	161	0 1 4 1 2 0 1 0 0 0 0 0 2 0 0 0 17																
informacje ogólne																	4																	0
niekonsumenckie																	12																	0
																	177	razem:																11

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

	Wykaz rodzajów czynności															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	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
art. żywnościowe																0
odzież i obuwie				2												2
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																0
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					2											2
samochody i środki transportu osobistego		1			1											2
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną																0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
inne																0
USŁUGI:	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
związane z rynkiem nieruchomości																0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1													1
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
finansowe																0
ubezpieczeniowe																0
pocztowe i kurierskie																0
telekomunikacyjne	1															1
transportowe																0
turystyka i rekreacja						1										1
sektor energetyczny i wodny																0
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne																0
RAZEM	1	1	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
informacje ogólne																0
niekonsumenckie																0
	razem:															9

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	Wady i skutki umów															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów, nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
niekonsumenckie																
	razem:															0

pomoc na drodze sądowej

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												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	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal
		RAZEM												RAZEM																		
	SPRZEDAŻ:																															
a	art. żywnościowe																															
b	odzież i obuwie																															
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																															
e	samochody i środki transportu osobistego																															
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																															
g	produkty związane z opieką zdrowotną																															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																															
i	inne																															
	USŁUGI:																															
j	związane z rynkiem nieruchomości																															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																															
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																															
n	finansowe																															
o	ubezpieczeniowe																															
p	pocztowe i kurierskie																															
r	telekomunikacyjne																															
s	transportowe																															
t	turystyka i rekreacja																															
u	sektor energetyczny i wodny																															
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																															
x	edukacyjne																															
y	inne																															
	RAZEM																															
	sprawy o ukaranie																															
		razem:												0	razem:												0					

Zatem nadal aktualny pozostaje wniosek o organizację bezpłatnych szkoleń, warsztatów i spotkań dla rzeczników, które nie tylko wpływają na podnoszenie kwalifikacji, ale również pozwalają na wymianę doświadczeń.

W dalszym ciągu istnieje potrzeba zapewnienia Rzecznikowi materiałów edukacyjnych, w postaci broszur i ulotek, w celu realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej oraz podejmowaniu działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym we współpracy ze szkołami czy klubami seniorów. Ważna jest także stała i bieżąca współpraca szeregu organów, instytucji państwowych i samorządowych w tym zakresie.

IV. TABELLE

Tabele obrazujące realizację zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie w 2024 roku przedstawiono w załączniku do niniejszego sprawozdania.

Sporządziła: *Krystyna Starczewska*

