

STAROSTWO POWIATOWE
W OBORNIKACH
ul. 11 Listopada 2a
64-600 Oborniki
tel. 061 297 31 00, fax 061 297 31 01

DZIAŁANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OBORNIKACH W 2024 ROKU

Zatwierdzam:


STAROSTA
Zofia Kotecka

Oborniki, dn. 11.02.2025 r.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - 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

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

IV. TABELLE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Obornicki
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Urszula Bak – pełnię funkcję rzecznika od 2001 r.
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe ekonomiczne
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 - $\frac{1}{4}$ 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 dni w tygodniu – rzecznik jest dostępny dla konsumentów przez 2 godz.
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. Koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu	

II . REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego z zakresu ochrony praw konsumenta. Katalog zadań przypisanych rzecznikowi w stosunku do roku ubiegłego nie uległ zmianie.

Szczegółowe obowiązki rzecznika konsumentów określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz.1616) zwłaszcza jej art. 42. Zgodnie z zapisami tego art., do podstawowych 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 dotyczących interesów konsumentów,
 - 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
 - 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Państwowej Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi (Federacja Konsumentów),
 - 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W 2024 r. w/w, podobnie jak w latach ubiegłych, zadania były realizowane przede wszystkim poprzez udzielanie konsumentom niezbędnej informacji i porad prawnych. Informacja prawna jest skutecznym środkiem prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. Z kolei porada to przede wszystkim wskazanie, jak w danej sytuacji konsument ma się zachować, do kogo się zwrócić i jakie są szanse na pozytywne zakończenie sprawy. Udzielenie porady czy informacji często wymagało dokonania analizy pism przedłożonych przez konsumenta, a także przejawiało się w pomocy konsumentowi w redakcji pism do przedsiębiorców lub sądów.

Realizacja nałożonych na rzecznika zadań polegała, więc na bezpośredniej działalności poradniczej i informacyjnej (udzielanie konsumentom porad konsumenckich osobiście, przez pocztę elektroniczną lub telefonicznie), jak i pośredniej (przez prowadzenie akcji plakatowej na rzecz ochrony konsumentów, kolportowanie poradników i broszur konsumenckich, posiadanie strony w systemie *on-line* oraz na innych formach udzielania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego).

Drugą istotną formą ochrony praw konsumentów były wystąpienia do przedsiębiorców. Były one najczęściej domaganiem się udzielenia wyjaśnień i informacji dotyczących konkretnej sprawy lub ustosunkowania się do żądań konsumenta.

Terytorialny zakres działania rzecznika odpowiada terenowi powiatu. Niemniej jednak rzecznik udzielał pomocy prawnej nie tylko mieszkańcom powiatu obornickiego, ale również innych powiatów zwłaszcza sąsiadujących.

W 2024 r. zostało zarejestrowane 505 spraw, co stanowi spadek o 7,5 % w stosunku do 2023 r. Najwięcej spraw, bo 482, dotyczyło poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej. Procentowo stanowiło to 95,4 % ogółu spraw. W ramach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej przeważały zagadnienia z zakresu zobowiązań a w szczególności: sprzedaży i umów o dzieło.

Ilość i strukturę udzielonych porad z zakresu ochrony konsumentów przedstawiono w tabeli nr 1. Sprawy, które zdecydowanie dominowały w 2024 r. dotyczyły reklamacji: obuwia i odzieży - 67, telekomunikacji (telefony, usługi telewizyjne) – 42, umów poza lokalem i na odległość – 50, wyposażenia mieszkań 42, sprzętu AGD – 34, komputerów i akcesoriów komputerowych - 31.

W 2024 roku w 20 przypadkach rzecznik występował pisemnie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów. Wystąpienia te miały przede wszystkim charakter wniosków na rzecz konsumentów. Na 20 spraw,

11 z nich zakończyło się pozytywnie, 6 negatywnie, a 3 sprawy są w toku. Strukturę wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2.

Rzecznik może również prowadzić mediacje, tzn. pośredniczyć w sporze między konsumentem a przedsiębiorcą w celu ułatwienia stronom dojścia do porozumienia. W 2024 r. nie przeprowadziłam mediacji.

Strukturę powództw sądowych i wstępowania rzecznika konsumentów do postępowań przedstawia tabela nr 3. Jak wynika z zestawienia w 2024 r. rzecznik wytoczył 3 powództwa na rzecz konsumentów, w tym 1 zakończone pozytywnie 2 są w toku.

Działan na rzecz zbiorowych interesów konsumentów w tym wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- 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 2024 r. nie podejmowano.

W sprawach z zakresu ochrony praw konsumentów w 2024 r. współpracowałam: z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, Wojewódzkim Inspektoratem Państwowej Inspekcji Handlowej, Poznańskim Klubem Federacji Konsumentów oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie. Współpraca ta polegała na wzajemnym udzielaniu informacji oraz wymianie poglądów w sprawach dotyczących zagadnień objętych działalnością rzecznika a także szkoleniach.

Rzecznik ma również prawo składać wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Uchwały, podjęte w ubiegłym roku przez samorządy lokalne nie naruszały tych interesów. Nie było, więc powodów do składania takich wniosków.

Rzecznik w zakresie swych obowiązków powinien uwzględnić także działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym. W szczególności wydawać poradnik konsumencki, publikować w prasie artykuły o tematyce konsumenckiej, organizować konkursy wiedzy konsumenckiej. Zadania te były w 2024 r. realizowane następująco.

W dniu 25 marca 2024 r. odbyły się powiatowe eliminacje XVIII Wielkopolskiej Olimpiady "Wiedzy Konsumenckiej". Organizatorami Olimpiady byli: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu, Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego, Federacja Konsumentów – kluby w Wielkopolsce, Wielkopolski Inspektorat Wojewódzki Inspekcji Handlowej, powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów oraz starostwa powiatowe województwa wielkopolskiego.

Celem Olimpiady było propagowanie prawa konsumenckiego wśród młodzieży szkół ponadpodstawowych, tworzenie zachęty do zdobywania wiedzy z tego zakresu a także pośrednio zwiększenie świadomości konsumentów w zakresie ich praw i możliwości obrony przez rzeczników konsumentów.

Eliminacje przebiegały w formie pisemnego egzaminu testowego ze znajomości podstawowych aktów prawa konsumenckiego takich jak:

1. ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. ustawa o prawach konsumenta,
3. ustawa o kredycie konsumenckim,
4. ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,

5. ustawa Prawo bankowe,
6. ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Do udziału w Olimpiadzie zgłosiło się 17, a ostatecznie do konkursu przystąpiło 16 uczniów z trzech szkół ponadpodstawowych z terenu Powiatu Obornickiego.

Zwycięzcami Olimpiady zostali:

- 1 miejsce – Aleksandra Abraham z Zespołu Szkół im. H. Cegielskiego w Rogoźnie,
- 2 miejsce – Dominik Reish z Liceum Ogólnokształcącego w Rogoźnie.
- 3 miejsce – Patrycja Karolczak z Liceum Ogólnokształcącego w Obornikach,

Zwycięzcy, otrzymali nagrody rzeczowe ufundowane przez Zarząd Powiatu. Z kolei wszyscy uczestnicy otrzymali gratulacje, dyplomy za udział i drobne upominki. Do konkursu wojewódzkiego Olimpiady zakwalifikowali się uczniowie, którzy zajęli trzy pierwsze miejsca, a więc Aleksandra Abraham, Dominik Reish i Patrycja Karolczak.

Finał wojewódzki odbył się w dniu 17 kwietnia 2024 r. w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu, a Aleksandra Abraham zajęła w nim 6 punktowane miejsce.

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

Dane statystyczne wskazują, że zakres ilościowy i przedmiotowy spraw zgłaszanych rzecznikowi konsumentów jest rozległy. W celu poprawy skuteczności podejmowanych przez rzecznika działań na rzecz ochrony interesów konsumentów proponuje się dalsze intensywne edukowanie, za pośrednictwem środków masowej komunikacji, o uprawnieniach konsumenckich.


POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
mgr Urszula Bak

IV. TABELE

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2022 R. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Obornikach

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	211
ubezpieczeniowa	39
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	39
remontowo-budowlana	34
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	29
telekomunikacja (telefony, TV)	42
turystyczno-hotelarska	14
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacja	6
pralnicza	3
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	221
obuwie i odzież	67
wyposażenie mieszkania	42
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	34
komputer i akcesoria komputerowe	31
motoryzacja	29
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	18
III. Umowy poza lokalem i na odległość	50

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	9	6	2	1
ubezpieczeniowa	1	1		
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1		1	
remontowo-budowlana	1			1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	2	2		
turystyczno-hotelarska	2	2		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	1	1		
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	1		1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	11	5	4	2
obuwie i odzież	2	2		
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	1	2	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1		1	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	2	1		1
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	3	1	1	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1		1	2
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług			1	1
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **				
6.	Inne- Sprzeciw od sądowego nakazu zapłaty				
	RAZEM	1		2	3
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

***Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

**** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	

Oborniki, dnia 11 lutego 2025 r.

POWIATOWA RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
[Podpis]
mgr Urszula Bak