

Załącznik do Zarządzenia
Nr 8/2024
Starosty Łomżyńskiego
z dnia 29 marca 2024 r.



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W 2023 ROKU**

Łomża, marzec 2024 r.

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA KONSUMENTÓW	4
	Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).....	6
II.	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW	7
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	7
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	20
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	20
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	23
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.....	26
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	26
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).....	27
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	28
1.	Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	28
2.	Wnioski dotyczące pracy Rzecznika	29
IV.	SPIS WYKRESÓW	
1.	Wykres Nr 1: Liczba konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża – rok 2023	9
2.	Wykres Nr 2: Liczba konsumentów zgłaszających się w latach 2008 – 2023	8
3.	Wykres Nr 3: Liczba konsumentów zgłaszających się w poszczególnych miesiącach 2023 roku	9
4.	Wykres Nr 4: Ludność powiatu łomżyńskiego w latach 2020 – 2023.....	10
5.	Wykres Nr 5: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych z podziałem na poszczególne gminy	10
6.	Wykres Nr 6: Populacja w powiecie łomżyńskim – podział na poszczególne gminy (2023 rok).....	11
7.	Wykres Nr 7: Populacja w powiecie łomżyńskim – podział na poszczególne gminy (2018 rok).....	11
8.	Wykres Nr 8: Zmiana populacji w powiecie łomżyńskim – podział na poszczególne gminy (lata 2018/2024 rok).....	11
9.	Wykres Nr 9: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – wady towarów	12

10. Wykres Nr 10: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący usług	13
11. Wykres Nr 11: Porady i informacje prawne odnoszące się do sposobu zwarcia umowy, lata 2017 – 2023	14
12. Wykres Nr 12 Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący sposobu zwarcia umowy – rok 2023	14
13. Wykres Nr 13: Porady i informacje prawne – dane wg podziału na towary i usługi, proporcje w latach 2018 – 2023	16
14. Wykres Nr 14: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych w 2023 roku z podziałem na towary i usługi	16
11. Wykres Nr 15: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – usługi (rok 2023)	19
12. Wykres Nr 16: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – towary (rok 2023).	22
13. Wykres Nr 17: Zadania zrealizowane przez RK PŁ w 2023 roku.....	21

V. SPIS TABEL

1. Tabela 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.....	załącznik Nr 1
2. Tabela 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	załącznik Nr 2
3. Tabela nr 3: Informacje sektorowe	załącznik Nr 3
4. Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej	załącznik Nr 4

I. Wstęp i uwagi ogólne.

Rzecznik konsumentów to instytucja prawna – organ, wykonujący zadania powiatu lub miasta na prawach powiatu w zakresie ochrony konsumentów, którego podstawowym zadaniem, jako jednej z instytucji chroniących konsumenta jest stanie na straży jego praw. Obowiązki samorządu powiatowego związane z ochroną praw konsumentów reguluje ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 107) zaś zadania Rzecznika wyznacza ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, 1705). Rzecznika wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego lub urzędu miasta na prawach powiatu. W powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Zmiany w zakresie podporządkowania rzecznika wprowadziła ustawa z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2022 r. poz. 530). Do zadań rzecznika w szczególności należą:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- ewentualne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- sprawy o wykroczenia na szkodę konsumentów, gdzie rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- prowadzenie edukacji konsumenckiej,
- przekazywanie na bieżąco delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw w sprawie uznania wzorców umów za niedozwolone,
- występowanie z zawiadomieniem do Prezesa UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję,
- występowanie z zawiadomieniem do Prezesa UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- udzielanie innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów,

- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Należy także zaznaczyć, że do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550, 1429, 1606, 1615, 1667, 1860, 2760). W obecnym stanie prawnym z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta, któremu rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany. W początkowym okresie utworzenia tej instancji rzecznika konsumentów wybierała rada powiatu lub rada miasta na prawach powiatu. W pozostałym zakresie, nieuregulowanym art. 40 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a dotyczącym statusu prawnego rzecznika konsumentów, stosuje się przepisy ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych. Wobec tego rzecznik podlega bezpośrednio staroście i to z nim nawiązuje stosunek pracy na podstawie umowy o pracę. Jemu również rzecznik konsumentów przedkłada roczne sprawozdanie ze swojej działalności. Prowadząc analizę uprawnień i obowiązków należnych rzecznikowi dochodzi się do wniosku, że kompetencje rzecznika są przede wszystkim kompetencjami o charakterze doradczym a w szczególnych przypadkach także i procesowym.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów wyznaczają, oprócz przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów: przepisy ustawy Kodeks cywilny, ustawy o prawach konsumenta, Prawo bankowe, Prawo telekomunikacyjne, Prawo pocztowe, Prawo energetyczne, ustawa o kredycie konsumenckim, o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o ogólnym bezpieczeństwie produktów, o usługach turystycznych, o cenach, o języku polskim, o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych, o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, o kosmetykach i inne. Warto w tym miejscu dodać, że systematyczna nowelizacja prawa konsumenckiego w istotnym stopniu zaspokaja oczekiwania zarówno konsumentów jak i instytucji konsumenckich w zakresie stosowania nowych regulacji dostosowanych do aktualnej sytuacji i problematyki panującej na rynku konsumenckim. Fakt ten determinuje konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz znajomości nowych przepisów. Zadanie te realizowane jest poprzez samokształcenie a także uczestnictwo w szkoleniach, warsztatach i konferencjach organizowanych przy współudziale organizacji konsumenckich tj. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila, Stowarzyszenie Euro-Concret, w tym także instytucji szczebla centralnego – przede wszystkim Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisji Nadzoru Finansowego czy też Urzędu Regulacji Energetyki. Spotkania te od czasu pandemii głównie odbywają się zdalnie – za pośrednictwem narzędzi porozumiewania się na odległość. Rzecznik systematycznie śledzi nowelizację przepisów prawa (ustaw, rozporządzeń, orzeczeń sądów, decyzji Peresa UOKiK i inne) dzięki czemu stale doskonali metody skutecznego działania i rozwiązywania nowych problemów, z którymi zgłaszają się konsumenci.

Rzecznik Konsumentów posiada w Starostwie Powiatowym w Łomży wydzielone pomieszczenie i zaplecze techniczne, w związku z czym konsumenci są obsługiwani w przyjaznych i komfortowych warunkach. Ponadto może korzystać z wyposażenia, którym dysponuje Starostwo Powiatowe w Łomży, między innymi: telefonu, sprzętu komputerowego, internetu, systemu prawnego „Lex”. Rzecznik systematycznie gromadzi wszelkie materiały informacyjne, wydawnictwa, publikacje prasowe oraz akty prawne, które wspomagają i usprawniają bieżącą pracę na zajmowanym stanowisku. Zastosowanie takich rozwiązań techniczno-organizacyjnych stanowi racjonalne gospodarowanie zasobami oraz pozwala ograniczyć koszty realizowania zadań na rzecz konsumentów. Struktura funkcjonowania oraz stan kadrowy przedstawia się następująco:

1. Województwo	Podlaskie
2. Powiat	Łomżyński
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	Według danych GUS powiat łomżyński zamieszkiwało 50 666 osób <i>Wyniki badań bieżących – Baza Demografia</i> – Główny Urząd Statystyczny, demografia.stat.gov.pl (2021-06-30)
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Marcin Pieńkowski
5. Wykształcenie	Wyższe administracyjne/politologiczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1etat)	TAK
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy	NIE
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	40 godzin w tygodniu, poniedziałek – piątek po 8 h
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 2021 r. poz. 275))	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób	Od dnia 20 marca 2024 roku Rzecznika korzysta z pomocy osoby zatrudnionej w ramach aktywnych form przeciwdziałania bezrobociu (roboty publiczne)

11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika	Nie dotyczy
12. Budżet biura. Koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu (koszt szacunkowy)	10.000 PLN

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

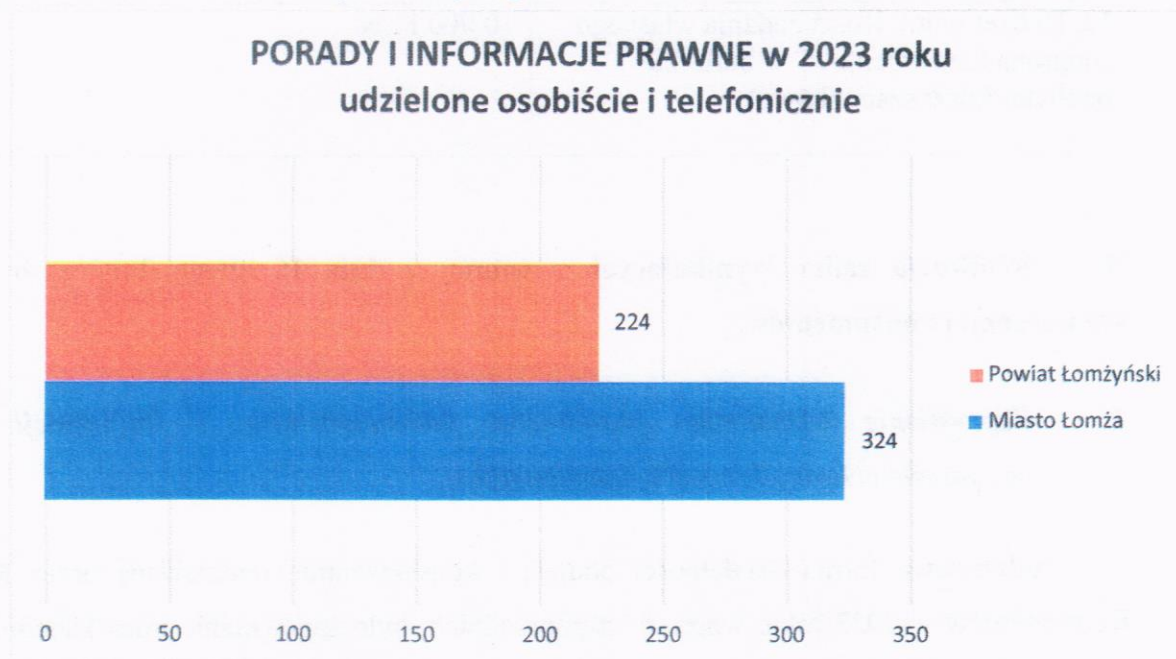
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawową formą działalności podjętą i konsekwentnie realizowaną przez Rzecznika Konsumentów w 2023 roku, wzorem lat poprzednich, było zapewnienie mieszkańcom powiatu łomżyńskiego bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów, podjęcie niezbędnych działań mających na celu pomoc konsumentom w wyjaśnieniu sprawy oraz doprowadzenie do jej pozytywnego załatwienia. W zakres tych działań wchodziła także mediacja oraz interwencje i wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w celu zachowania interesu prawnego konsumentów i polubownego rozwiązania spornej kwestii.

Zainteresowanie konsumentów możliwością korzystania z porad i informacji prawnych z zakresu ochrony konsumentów w 2023 roku kolejny raz było większe niż w latach poprzednich. W stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego ogółem odnotowano dynamiczny wzrost, który kształtuje się na poziomie 37,5 %. Niemniej jednak zainteresowanie konsumentów pochodzących z terenu powiatu łomżyńskiego utrzymało się na podobnym poziomie. W stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego odnotowano nieznaczny spadek na poziomie 1,5 %. Istotny wskaźnik wzrostu ogółu zgłoszonych problemów wynika przede wszystkim z faktu, że Rzecznik Konsumentów, na mocy porozumienia z dnia 14 września 2022 roku w sprawie utworzenia wspólnego stanowiska Rzecznika Konsumentów dla Powiatu Łomżyńskiego i Miasta Łomża zawartego pomiędzy Powiatem Łomżyńskim a Miastem Łomża, realizował określone zadania także na rzecz mieszkańców miasta Łomża. Porozumienie weszło w życie z dniem 1 października 2022 roku, niemniej jednak Rzecznik już we wcześniejszym okresie zaczął realizować zadania na rzecz konsumentów miasta Łomża. Pragnę przy tym podkreślić, że przedstawione poniżej wartości dotyczą jedynie Powiatu.

Dane przedstawiające ilość porad i informacji prawnych udzielonych na rzecz konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża przedstawia Wykres Nr 1.

Wykres Nr 1: Liczba konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża – rok 2023.

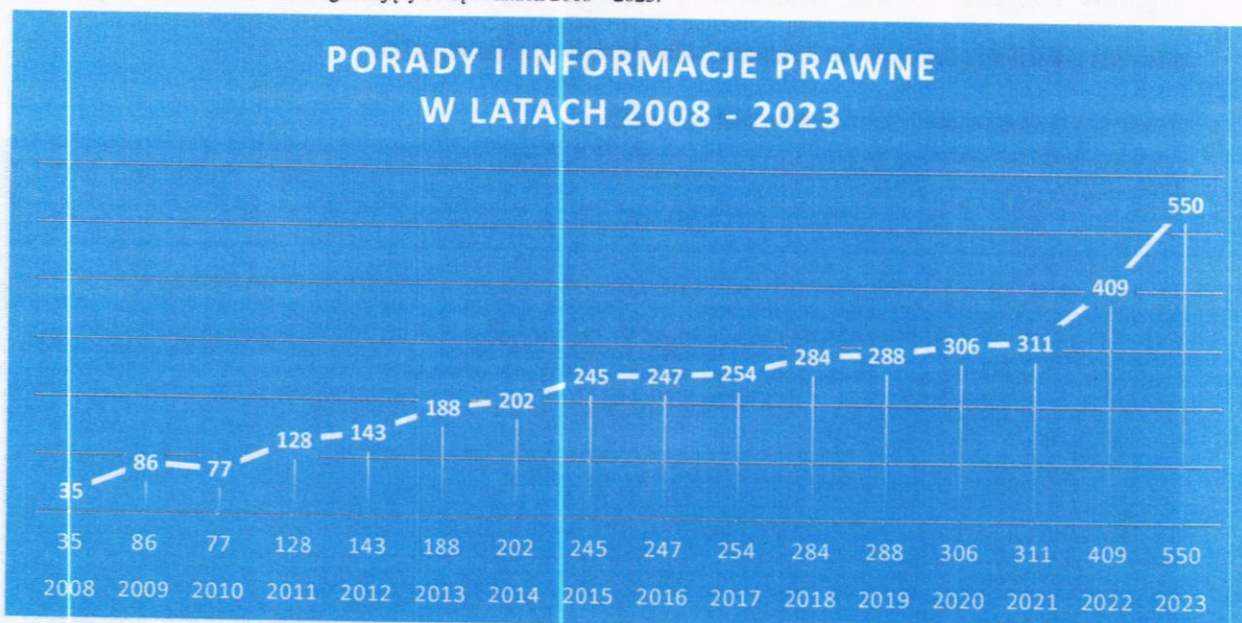


Źródło: opracowanie własne.

Wzorem lat poprzednich konsumenci preferowali możliwość zgłoszenia problemu osobiście, za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, poprzez nadanie pisma korespondencją tradycyjną lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej.

Ilość udzielonych porad i informacji prawnej w ostatnich czternastu latach kształtuje się następująco: rok 2008 – 35 porad, rok 2009 – 86 porad, rok 2010 – 77 porad, rok 2011 – 128 porad, rok 2012 – 143 porady, rok 2013 – 188 porad, rok 2014 – 202 porady, rok 2015 – 245 porad, rok 2016 – 247 porad, rok 2017 – 254 porady, rok 2018 – 284 porady, rok 2019 – 288, rok 2020 – 306, rok 2021 – 311 porad, rok 2022 – 400 porad, rok 2023 – 550 porad. Poniższe dwa wykresy przedstawiają przytoczoną tendencję. Są to dane dotyczące powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża, natomiast w dalszej części sprawozdania przedstawione wartości będą odnosić się jedynie do powiatu łomżyńskiego.

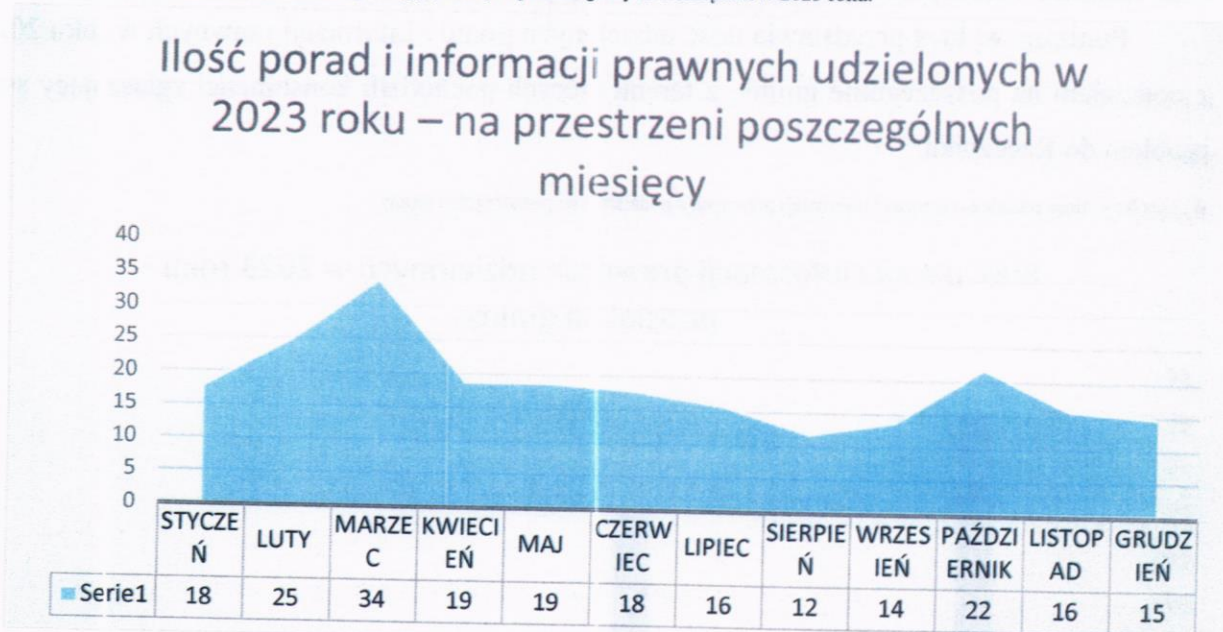
Wykres Nr 2: Liczba konsumentów zgłaszających się w latach 2008 – 2023.



Źródło: opracowanie własne.

Kolejny wykres przedstawia tendencję w zakresie liczby udzielanych porad na przestrzeni poszczególnych miesięcy w 2023 roku.

Wykres Nr 3: Liczba konsumentów zgłaszających się w poszczególnych miesiącach w 2023 roku.



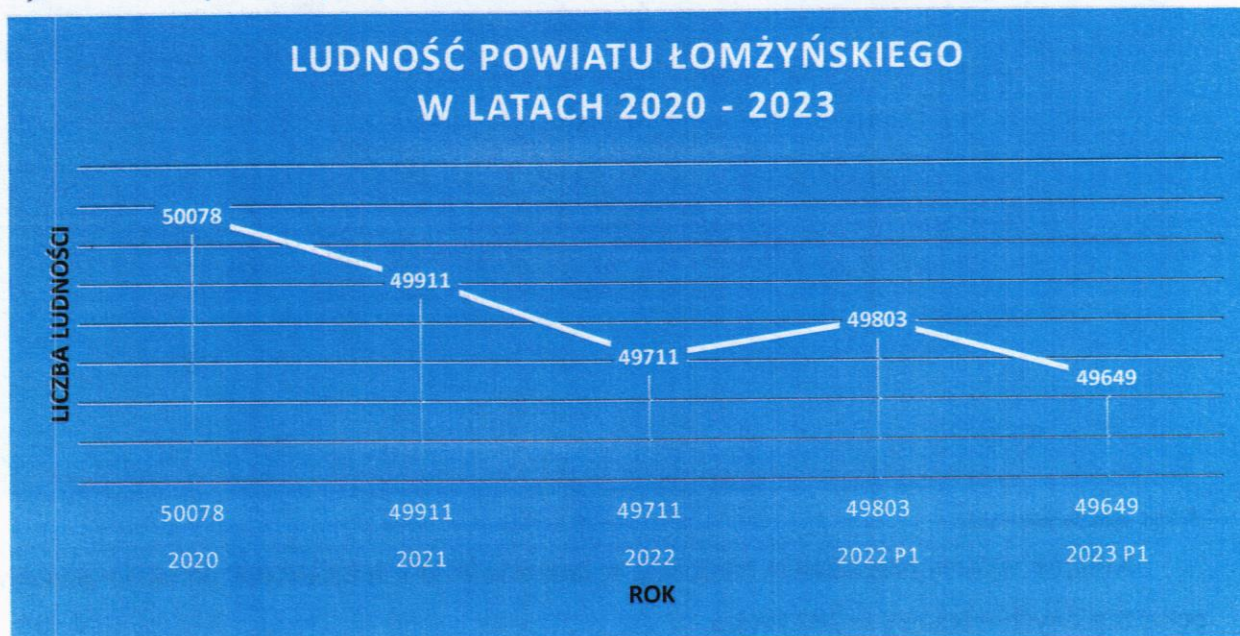
Źródło: opracowanie własne.

Dane i informacje zawarte powyżej odnoszą się do całokształtu działań prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów w 2023 roku (powiatu łomżyńskiego i miasta Łomża), natomiast wartości przedstawione poniżej będą uwzględniać wyłącznie problematykę zgłaszaną przez mieszkańców powiatu łomżyńskiego.

Działalność Rzecznika w odniesieniu do powiatu łomżyńskiego obejmowała zasięg terytorialny dziewięciu gmin. Należą do nich: gminy miejsko-wiejskie: Jedwabne, Nowogród

i gminy wiejskie: Łomża, Miastkowo, Piątnica, Przytuły, Śniadowo, Wizna, Zbójna. Do tego obszaru zaliczają się również miasta Jedwabne oraz Nowogród.

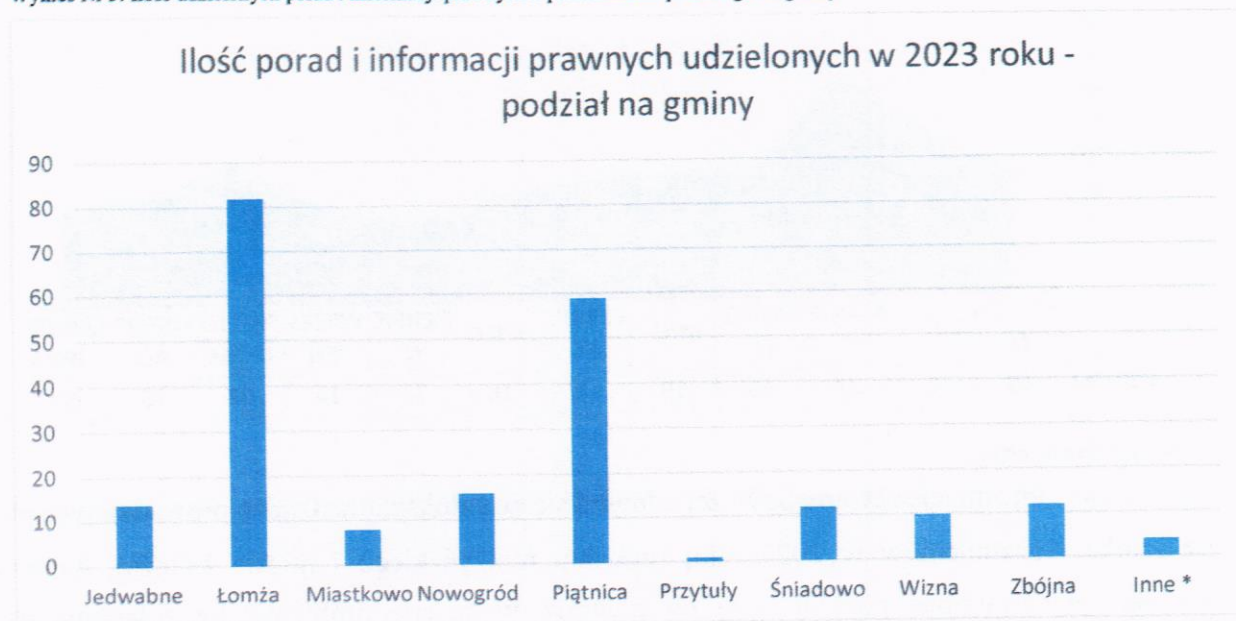
Wykres Nr 4: Ludność powiatu łomżyńskiego w latach 2020 - 2023.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych publikowanych na stronie internetowej GUS – <https://dbw.stat.gov.pl/baza-danych>.

Poniższy wykres przedstawia ilość udzielonych porad i informacji prawnych w roku 2023, z podziałem na poszczególne gminy, z terenu których pochodzili konsumenci zgłaszający swój problem do Rzecznika.

Wykres Nr 5: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych z podziałem na poszczególne gminy.



Źródło: opracowanie własne.

*Inne – porady i informacje prawne udzielone mieszkańcom innych powiatów.

Wykres Nr 6: Populacja w powiecie łomżyńskim – podział na poszczególne gminy (2023 rok).



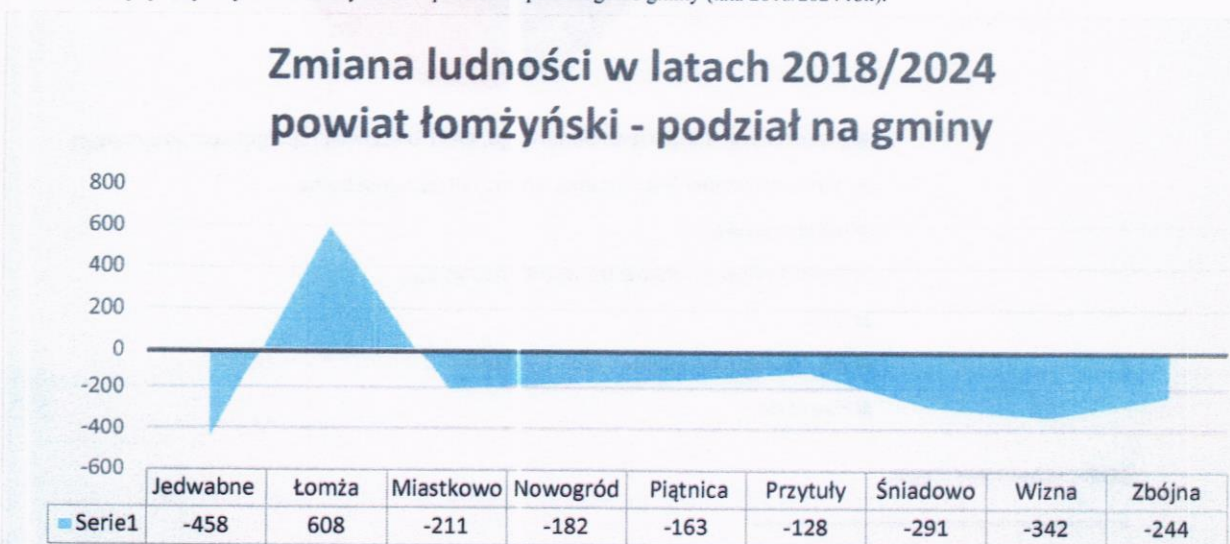
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zamieszczonych na stronie: <https://mylomza.pl/artukul/lomza-sic-wyludnia/1523249>

Wykres Nr 7: Populacja w powiecie łomżyńskim – podział na poszczególne gminy (2018 rok).



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zamieszczonych na stronie: <https://mylomza.pl/artukul/lomza-sic-wyludnia/1523249>

Wykres Nr 8: Zmiana populacji w powiecie łomżyńskim – podział na poszczególne gminy (lata 2018/2024 rok).



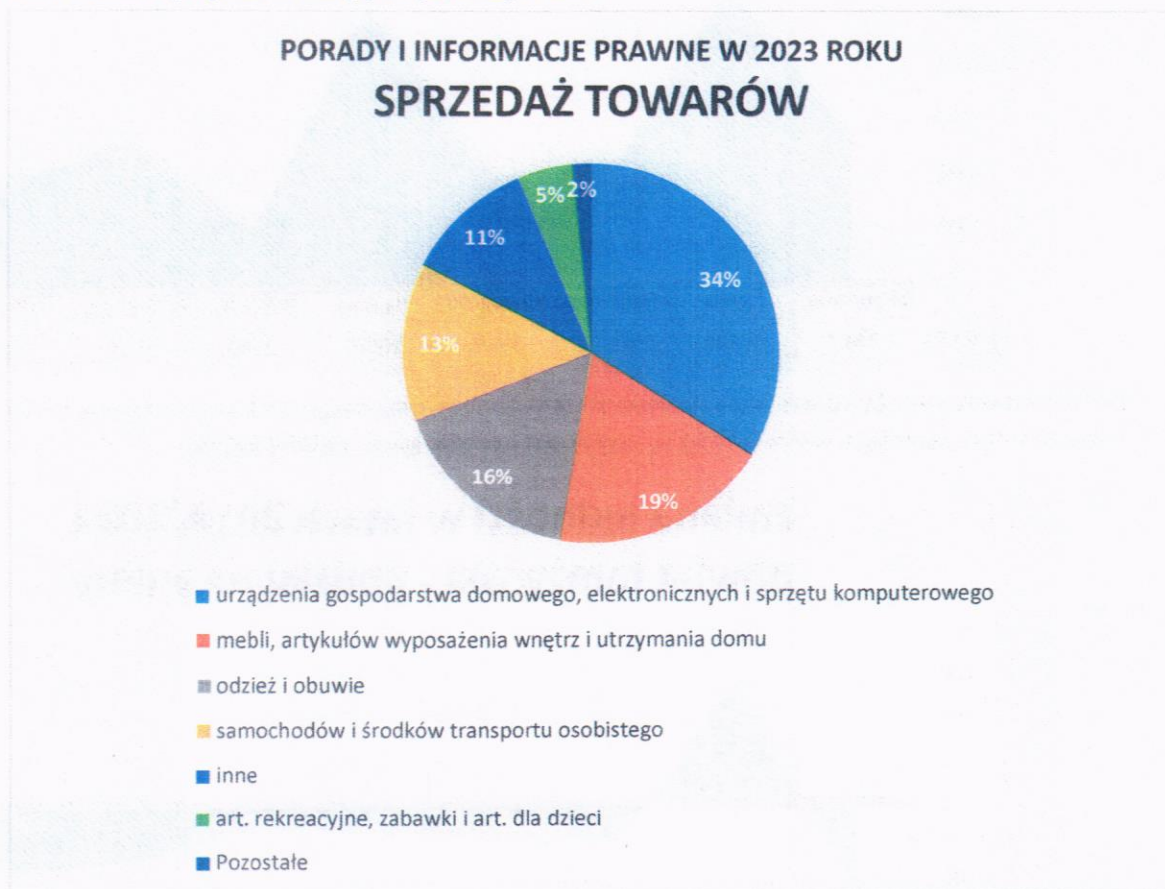
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zamieszczonych na stronie: <https://mylomza.pl/artukul/lomza-sic-wyludnia/1523249>

Sprawy zgłaszane przez konsumentów były różnorodne zarówno pod względem reklamowanych towarów jak i nienależytego wykonania zamówionej usługi. W 2023 roku odnotowano także stosowanie nieuczciwych postanowień umownych oraz nieuczciwych praktyk rynkowych. Powyższe problemy zostały przedstawione w ujęciu tabelarycznym w Tabeli 1¹ (opracowanie własne).

Roszczenia wynikające ze stwierdzonej niezgodności towaru z umową stanowiły 57 % (127) udzielonych porad oraz informacji prawnych. Najczęściej dotyczyły one:

- sprzętu komputerowego oraz urządzeń elektronicznych i gospodarstwa domowego – 38 (~34 %),
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu – 24 (~19 %),
- obuwia i odzieży – 21 (~16 %),
- samochodów i środków transportu osobistego – 17 (~13 %),
- kategorii inne, między innymi zawierającej takie towary jak zwierzęta domowe i biżuteria – 14 (~11 %),
- artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci – 6 (~5 %),
- pozostałe – 2 (~2 %).

Wykres Nr 9: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – wady towarów.



Źródło: opracowanie własne.

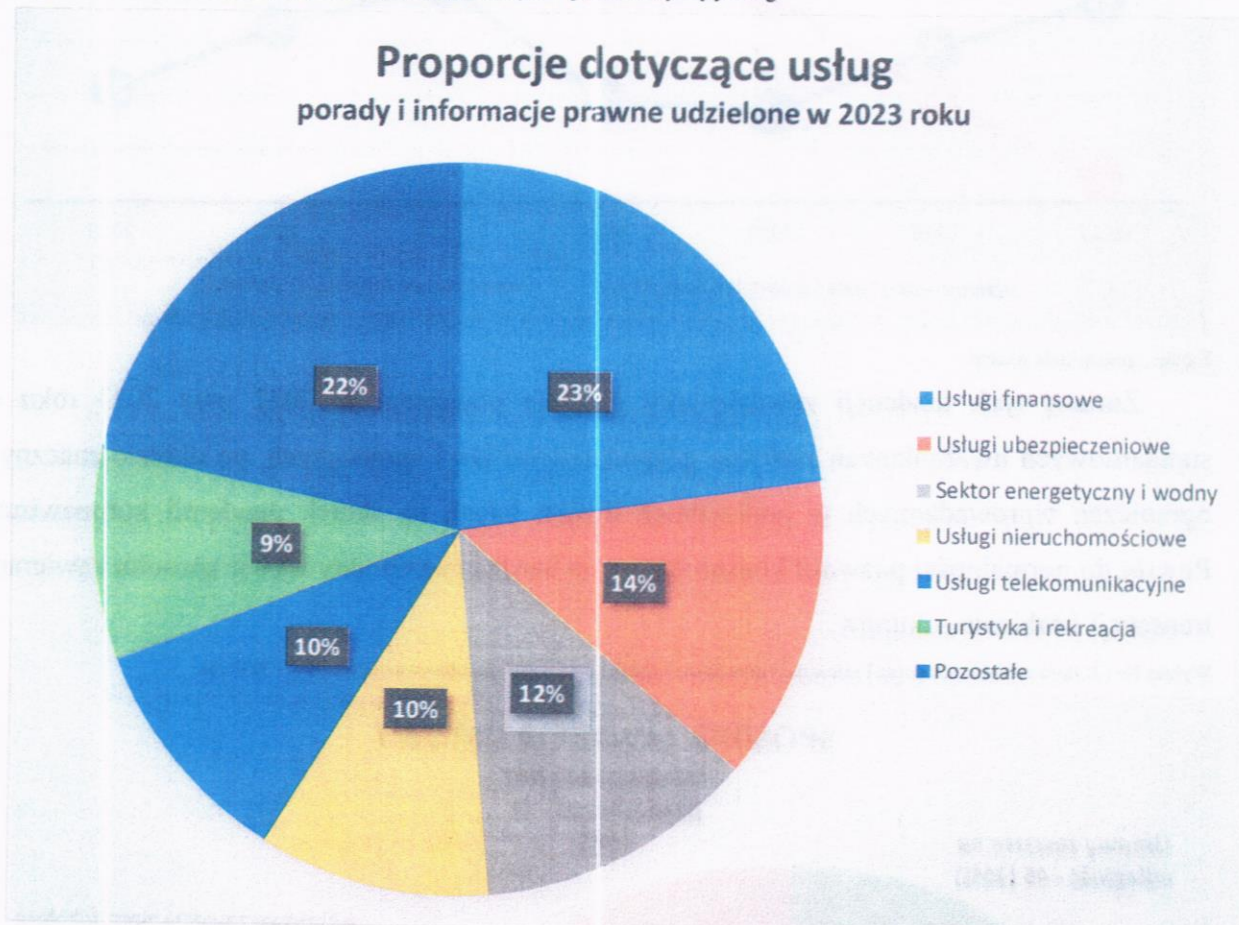
¹ **Tabela 1** Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Problemy zgłaszane w związku z nienależycie wykonaną umową w zakresie usług stanowiły 43 % (97) udzielonych porad oraz informacji prawnych. Najczęściej dotyczyły one:

- usług finansowych 23 % - 22,
- usług ubezpieczeniowych 14 % - 13,
- usług w sektorze energetycznym i wodnym 12 % – 12,
- usług telekomunikacyjnych 10 % – 10,
- usług turystycznych i rekreacyjnych 9 % – 9,
- pozostałe 22 % – 21.

Przytoczone wskaźniki są zbliżone do tych, które zostały odnotowane w roku ubiegłym. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione w ujęciu tabelarycznym w Tabeli 1² (opracowanie własne).

Wykres Nr 10: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący usług.



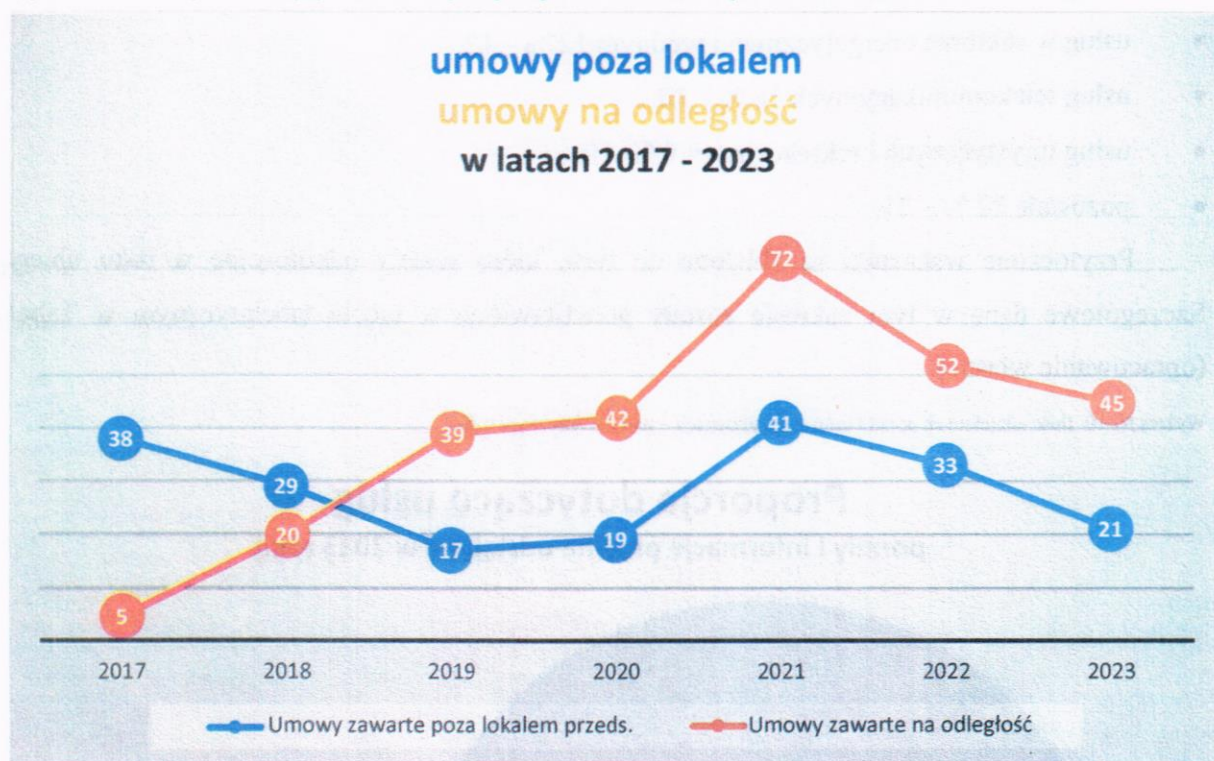
Źródło: opracowanie własne.

W 2023 roku amplituda spadła w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość. W porównaniu z 2022 rokiem

² **Tabela 1** Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

w przypadku umów zawartych na odległość stwierdzono nieduży spadek – z 52 do 45, natomiast w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa – z 33 do 21. Tendencję ostatnich 6 lat w tym zakresie prezentuje poniższy wykres.

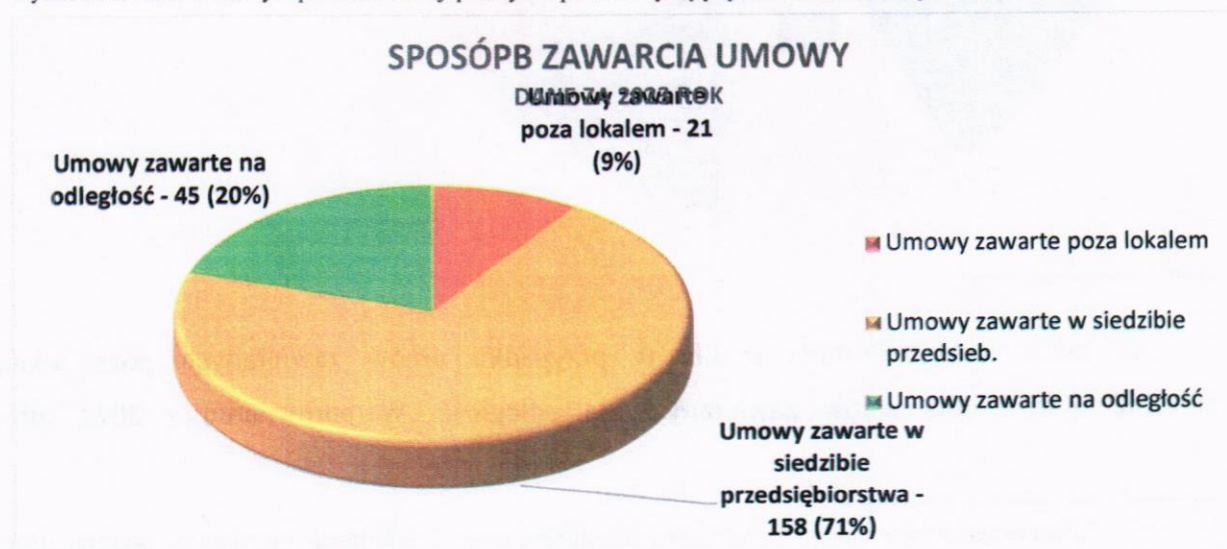
Wykres Nr 11: Porady i informacje prawne odnoszące się do sposobu zawarcia umowy, lata 2017 - 2023.



Źródło: opracowanie własne.

Zmianę tych tendencji zawdzięczmy głównie powrotem w 2022 oraz 2023 roku do standardowych uwarunkowań zarówno gospodarczymi jak i społecznych, po okresie znacznych ograniczeń wprowadzonych w poprzednich dwóch latach na skutek pandemii koronawirusa. Powrót do normalności pozwolił konsumentom na bardziej swobodny wybór sposobu zawierania transakcji i robienia zakupów.

Wykres Nr 12: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący sposobu zawarcia umowy – 2023 rok.



Źródło: opracowanie własne.

Kontynuacja działalności prowadzonej przez podmioty działające na rzecz ochrony konsumentów, w tym przede wszystkim Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pomagają skutecznie ograniczyć znaczną część praktyk niedozwolonych lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Sytuacja ta ma szczególne znaczenie w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy – na tzw. pokazach, które częstokroć polegają na ukrywaniu faktycznego celu spotkania, co w konsekwencji prowadzi do zawierania transakcji handlowych pod wpływem błędu lub w znacznej nieświadomości. Zdaniem Rzecznika jest to jedna z najbardziej szkodliwych praktyk stosowanych wobec konsumentów. Warto przy tym podkreślić, że najczęściej poszkodowaną grupą konsumentów w tym przypadku są seniorzy. Niestety to do tej części społeczności są kierowane podstępne oferty, gdyż osoby w starszym wieku cechuje większa naiwność oraz częstokroć brak odpowiedniej asertywności.

Mimo to optymizmem napawa fakt, że konsumenci w zdecydowanej większości odnotowanych przypadków, w odpowiednim czasie zwrócili się do Rzecznika z prośbą o udzielenie pomocy. Umożliwiło to wystosowanie skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. Warto zauważyć, że w poprzednich latach problem ten był szczególnie dolegliwy i stanowił bardzo poważne wyzwanie.

W stosunku do roku poprzedniego zaobserwowano zdecydowaną tendencję wzrostową w dwóch przypadkach. Dotyczyło to poz. p usługi pocztowe i kurierskie (wzrost z 1 do 4 – o 300%) oraz (poz. j) usługi związane z rynkiem nieruchomości (wzrost z 4 do 10 – o 150 %). Odnotowano również wzrost w przypadku sprzedaży artykułów rekreacyjnych (poz. h), zabawek i artykułów dla dzieci (z 3 do 6 – 100%) oraz sprzedaży samochodów i środków transportu osobistego z 9 do 17 porad – wzrost o 88,89% (poz. e). Szczegółowe dane w tym zakresie przedstawione są w Tabeli 1.

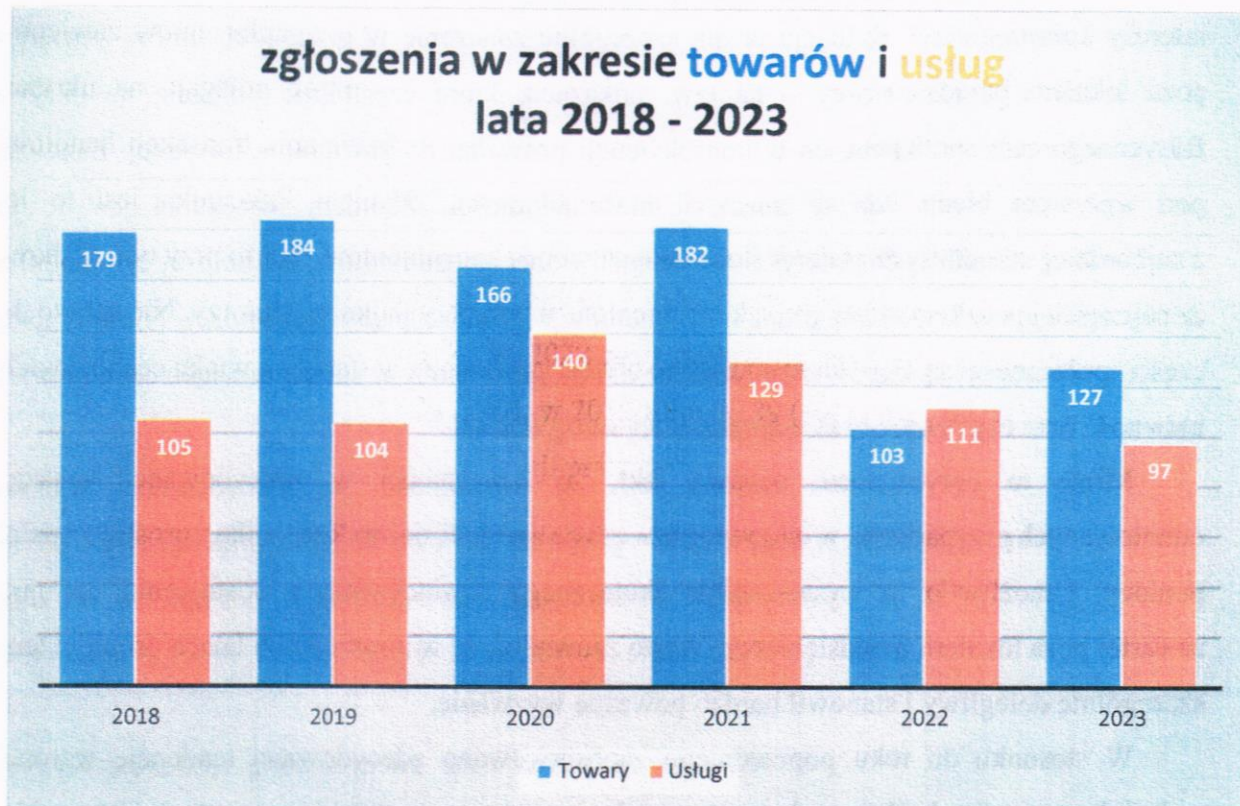
Z drugiej strony spadek stwierdzono przede wszystkim w odniesieniu do produktów związanych z opieką zdrowotną (poz. g) – spadek z 5 do 0 oraz bieżącą konserwacją, utrzymaniem domu, drobnymi naprawami i pielęgnacją (poz. k) – spadek z 12 do 2. Ilość porad w związku usługami sektora energetycznego i wodnego spadła 21 do 12 (o 42%).

Zauważyć należy, że systematyczna nowelizacja prawa w znacznym stopniu zapobiega stosowaniu nowych rodzajów nadużyć wobec konsumentów. W kolejnym roku poprawę widać również w przypadku cieszących się złą sławą tzw. „chwilówek”, czyli pożyczek szczególnie niekorzystnych, które udzielane są bez faktycznego badania zdolności do spłaty zadłużenia. Z obserwacji oraz doświadczenia Rzecznika wynika, że oferty w tym zakresie najczęściej kierowane są do osób znajdujących się w trudnej sytuacji ekonomicznej i życiowej, natomiast stosowaną metodą są kanały sprzedaży na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

W 2023 roku problemy dotyczące sprzedaży towarów zgłaszane były 127 razy, wobec czego wskaźnik w tym zakresie ukształtował się na poziomie 57 % (ogółu zgłoszeń). W 2022 roku

wartość ta osiągnęła poziom 51,87 % (111), w 2021 59 % (182), w 2020 54 % (166), w 2019 – 64 % (184), natomiast w 2018 roku 63 % ogółu udzielonych porad i informacji prawnych (179).

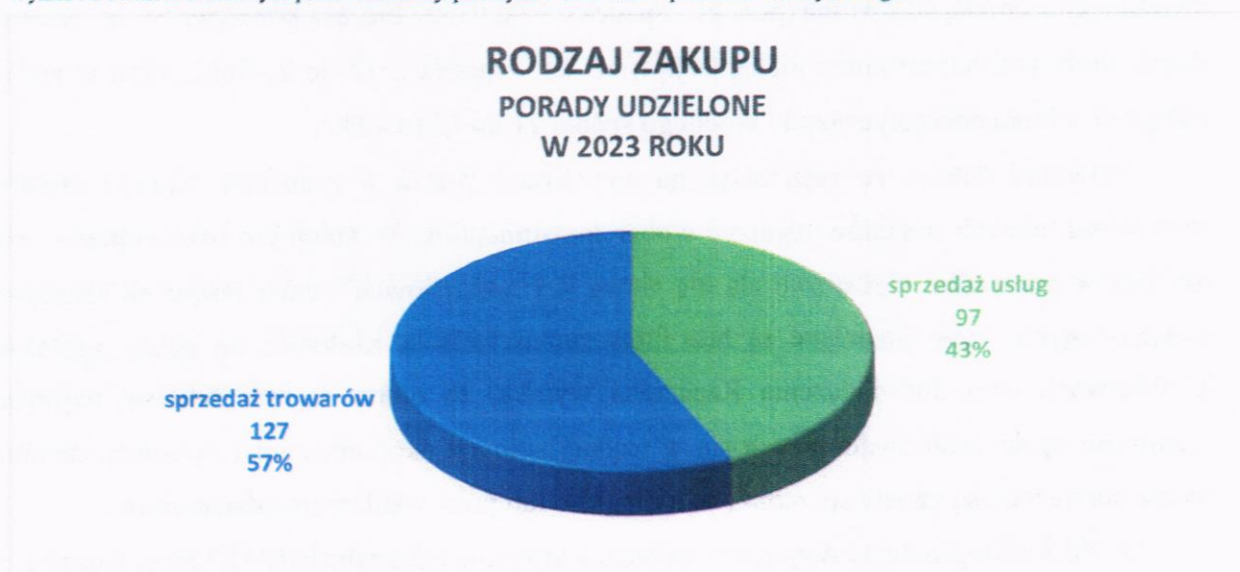
Wykres Nr 13: Porady i informacje prawne – dane wg podziału na towary i usługi, proporcje w latach 2018 – 2023.



Źródło: opracowanie własne.

W odniesieniu do sprzedaży usług zgłoszeń było 97, wobec czego wskaźnik w tym zakresie ukształtował się na poziomie 43 %. W 2022 roku wartość ta osiągnęła poziom 48,13 % (103), w 2021 41% (129), w 2020 46 % (140), w 2019 roku 36 % (104), natomiast w 2018 roku 37 % (105) ogółu udzielonych porad i informacji prawnych.

Wykres Nr 14: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych w 2023 roku – podział na towary i usługi.



Źródło: opracowanie własne.

Kolejny rok został naznaczony istotnym rozwojem handlu w oparciu o umowy zawierane za pośrednictwem kanałów sprzedaży elektronicznej, jednak mimo tego liczba skarg konsumentów w tym przedziale zmniejszyła się. Jak powszechnie wiadomo cyfrowa rewolucja fundamentalnie zmienia przyzwyczajenia konsumentów. Warto w tym momencie odnieść się do przełomowego w tym zakresie roku 2021, w którym fala pandemii koronawirusa czynnik ten wręcz spotęgowała. Jak powszechnie wiadomo, zarówno Polacy jak i przedstawiciele innych państw europejskich i nie tylko, z roku na rok kupują online coraz więcej i coraz częściej. Cenią w tym wypadku oszczędność czasu, komfort i elastyczność.

Niemniej jednak koniecznym jest wskazać, że zakupy z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych, czyli na odległość, wiążą się z dynamicznie rosnącym ryzykiem kradzieży, oszustwa lub wprowadzenia w błąd. Tego typu przypadki i problemy rozwiązywane są we współpracy z organami ścigania oraz Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Od kilku lat zauważalne jest to, iż cyberprzestępcy upodobili sobie właśnie te kanały sprzedaży. Konsumenty również narażają się na duże ryzyko nie sprawdzając tego z kim zawierają transakcję handlową oraz podczas przekazywania swoich danych i zabezpieczeń osobom nieznanym za pośrednictwem kanałów komunikacji elektronicznej.

Ponadto okazuje się, że robiąc zakupy przez internet wyjątkowo rzadko czytamy regulaminy sklepów i platform sprzedażowych. W konsekwencji może nas to dużo kosztować, chociażby z tego powodu, że faktycznym sprzedawcą w takich przypadkach jest podmiot zarejestrowany poza Unią Europejską, najczęściej w krajach azjatyckich. W związku z tym zwrot dokonanego zakupu lub jego zareklamowanie jest znacznie utrudnione a także kosztowne. Jednak mimo tych niebezpieczeństw odsetek internautów kupujących w sieci rósł dynamicznie, na co wpływ mają najczęściej wymieniane zalety e-zakupów przez polskich internautów tj.: brak konieczności fizycznego przemieszczania się, nieograniczony czas wyboru, czy możliwość kupowania w każdym momencie. Warto przypomnieć, że wg analityków pandemia koronawirusa nawet o 10 lat przyspieszyła rozwój e-handlu.

Z kolei należy podkreślić, że problem sprawiający w poprzednich latach poważne dolegliwości konsumentom, czyli nieudane zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa, w 2023 roku także był przyczyną skarg konsumenckich. W tym zakresie było 21 zgłoszeń, w 2022 było to 33, w 2021 – 40, w roku 2020 – 19, a w 2019 roku 17. Sprawy te najczęściej dotyczyły usług w zakresie finansowym oraz wzorem lat ubiegłych – ubezpieczenia sprzętu nabywanego w sklepach RTV/AGD, czyli zakup tych usług realizowano dodatkowo za namową sprzedawcy – przy okazji zakupu różnego rodzaju urządzeń wyposażenia elektronicznego i innego AGD.

Jak wcześniej wspomniano, niestety sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa miała miejsce także w ramach tzw. pokazów, które organizowane były pod pretekstem wręczenia nagrody lub

przeprowadzenia bezpłatnych badań, np. rzekomo finansowanych ze środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej. Z relacji przedstawianych Rzecznikowi wynika, że podczas tych pokazów i prezentacji konsumentom, mimo wielu kampanii ostrzegających przed zagrożeniami kryjącymi się pod taką formą sprzedaży, nadal podejmują decyzje najmniej przez nich przemyślane i szczególnie niekorzystne. Oferty w tym zakresie kierowane są przede wszystkim do osób starszych (seniorów), emerytów lub rencistów. Akurat ta grupa społeczna najsłabiej broni się przed podstępem i wprowadzaniem w błąd, będąc najbardziej narażoną na nieuczciwe praktyki handlowe i wykorzystywanie nadmiernego zaufania konsumentów. Warto przypomnieć, że optymistyczne w tym przypadku jest to, iż w większości przypadków w ramach umów zawieranych na tzw. pokazach, skutecznie odstąpiono od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy.

W ubiegłym roku konsumenci oczekiwali także udzielenia informacji na temat przepisów i procedur obowiązujących w zakresie postępowania prowadzonego przed sądem powszechnym, jak i wymagali porad co do skutecznego przeciwdziałania wprowadzeniu w błąd, postępowania w przypadku oszustw, fałszerstw lub nierzetelnej reklamy i informowaniu o cenach.

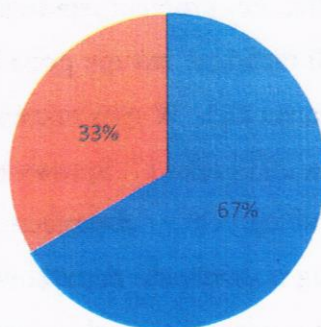
Jak powyżej informowano w 2023 roku w zakresie sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa stwierdzono spadek względem roku 2022.

W większości przypadków udzielana pomoc prawna miała charakter bezpośredniej rozmowy w biurze Rzecznika lub rozmowy telefonicznej. Niemniej w ośmiu przypadkach udzielono porad i wyjaśnień z wykorzystaniem służbowej poczty elektronicznej lub tradycyjnej formy korespondencji (za pośrednictwem Poczty Polskiej).

Do usług odnosiły się trzy przypadki a do towarów pięć. Poniżej przedstawione są dwa wykresy charakteryzujące strukturę przytoczonego podziału w zakresie usług oraz towarów.

Wykres Nr 15: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – usługi (rok 2023).

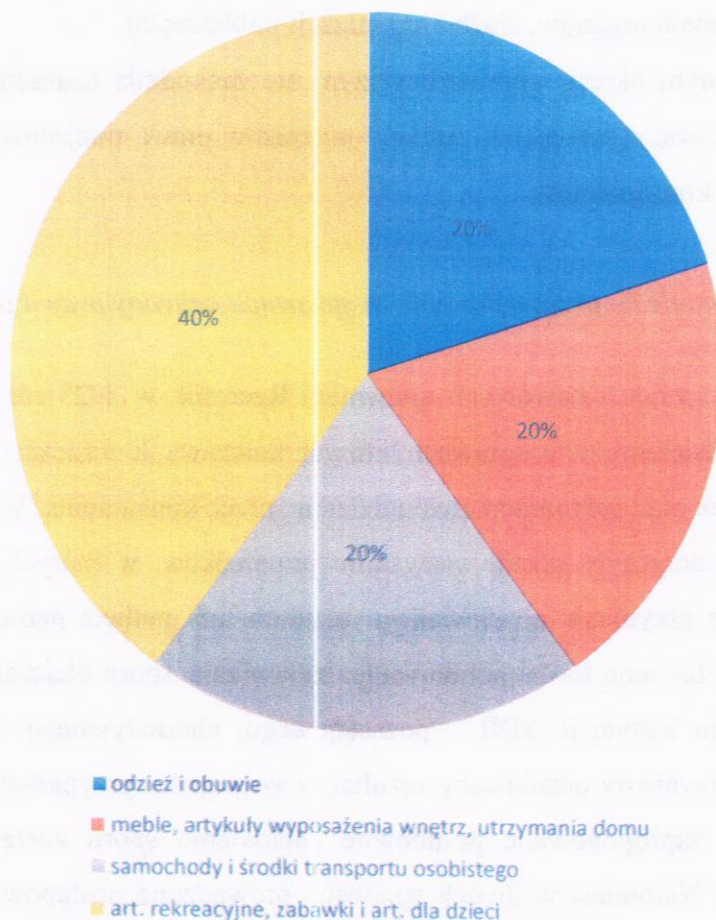
Porady i informacje prawne udzielane pisemnie - USŁUGI rok 2023



■ Ubezpieczeniowe ■ Telekomunikacyjne

Źródło: opracowanie własne.

Porady i informacje prawne udzielane pisemnie - TOWARY rok 2023



Źródło: opracowanie własne.

Konsumenci zgłaszający się do Rzecznika uzyskiwali stosowne i wyczerpujące wyjaśnienia oraz informacje poparte przepisami prawa regulującymi dany przypadek.

W roku 2023, podobnie jak w latach poprzednich, nie odnotowano skargi lub innych zażaleń na działalność Rzecznika. Ewidencja udzielanych porad była prowadzona na bieżąco.

Należy nadmienić, że nie wszyscy konsumenci otrzymywali porady o charakterze merytorycznym, gdyż część zgłaszających się osób było odsyłanych do właściwych ich miejscu zamieszkania rzeczników, najczęściej do: Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Białymstoku, Zambrowie, Grajewie, Kolnie lub Ostrołęce.

Strukturę udzielonych porad szczegółowo przedstawia zestawienie zbiorcze zawarte w załączonych tabelach, określone w rozdziale czwartym niniejszego sprawozdania.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w przypadkach kiedy zachodzi taka potrzeba, na bieżąco jest informowany i zapraszany do uczestnictwa w sesjach Rady Powiatu oraz posiedzeniach innych organów, służb i organizacji publicznych.

W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła uzasadniona potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

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

W ramach swoich ustawowych uprawnień Rzecznik w 2023 roku podjął 22 interwencje pisemne do przedsiębiorców w sprawach, których podstawą do wszczęcia postępowania stanowił stosowny wniosek oraz pełnomocnictwo udzielone przez konsumenta. Wystąpienia kierowane do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim przypadków, w których standardowa procedura reklamacyjna nie przyniosła oczekiwanego rezultatu lub podjęta przez Rzecznika interwencja telefoniczna, czy też inna forma polubownego załatwienia sporu okazała się nieskuteczna (także za pośrednictwem instytucji ADR – pozasądowego, alternatywnego rozwiązywanie sporów). Interwencje te przyniosły oczekiwany rezultat w większości przypadków, ponieważ roszczenia konsumentów i zaproponowane polubowne załatwienie sporu zostały uwzględnione przez przedsiębiorców. Natomiast w dwóch sprawach prowadzone postępowanie nie zostało jeszcze zakończone.

Skuteczność podejmowanych działań przyczyniła się do tego, że w 2023 roku tylko w dwóch przypadkach konieczne było udzielenie pomocy przy postępowaniu sądowym. Każdorazowo przed dokonaniem tych czynności analizowane są szanse na uzyskanie kompromisu za pośrednictwem pozasądowej ugody lub mediacji. W niektórych przypadkach konsumenci nie są zainteresowani postępowaniem sądowym. Dotyczy to sytuacji, kiedy zaistniały konflikt odnosi się do stosunkowo niskiej wartości przedmiotu sporu, np. w sytuacji kiedy koszty poprowadzenia sprawy w sądzie są zbliżone lub też przekraczają wartość roszczenia. Wpływ na takie decyzje ma również czasochłonność oraz stres jaki niesie ze sobą proces sądowy.

W ocenie Rzecznika rosnąca świadomość zarówno konsumentów jak i samych przedsiębiorców w zakresie funkcjonowania systemu prawnego ochrony konsumentów corocznie poprawia sytuację konsumenta. W istotnym stopniu zawdzięczamy to działalności instytucji centralnych, na czele z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak i systematycznej nowelizacji przepisów regulujących przedmiotowe zagadnienia. Implementacja do polskiego

porządku prawnego dyrektyw konsumenckich znacznie wzmacnia pozycję konsumenta. Warto przy tym zaznaczyć, że Wspólnota Europejska od lat proponuje większą ochronę konsumentów, przy czym zwraca uwagę i kładzie duży nacisk na zrównoważoną konsumpcję oraz rozwijanie mechanizmów skupionych na minimalizacji globalnych skutków konsumpcji. Unijni naukowcy i decydenci wskazują, że nadmierna konsumpcja jest poważnym problemem, z którym zmagają się współczesny świat. Konsekwencją takiego stanu rzeczy jest bardzo szkodliwy wpływ na środowisko naturalne. Jednym z filarów polityki Unii Europejskiej w tym zakresie jest dążenie do uniknięcia katastrofy ekologicznej poprzez zrównoważoną konsumpcję, która zakłada realizację celów społeczno-ekonomicznych przy uwzględnieniu pozytywnego lub minimalnego wpływu na środowisko naturalne. Koncepcja zrównoważonej konsumpcji jest bezpośrednio powiązana ze zrównoważonym rozwojem i dotyczy niemal wszystkich aspektów codziennego funkcjonowania naszych społeczności.

Wracając do danych ściśle związanych z powiatem łomżyńskim należy zauważyć, że w nielicznych przypadkach składane przez konsumentów skargi zostały słusznie uznane przez przedsiębiorców za niezasadne. Sytuacje te najczęściej dotyczyły przypadków, w których konsument wykazywał nieznajomość obowiązującego prawa, np. żądając odstąpienia od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa, w sytuacji kiedy powodem rezygnacji było rozmyślenie się a nie wada zakupionej rzeczy. Również roszczenia nie były uznawane kiedy konsumenci nieterminowo regulowali płatności za świadczone na ich rzecz usługi, używali zakupionych przedmiotów w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem lub wykazywali niezrozumienie warunków umownych.

Struktura tematyczna spraw, w zakresie których Rzecznik podejmował działania była różnorodna i obejmowała szerokie spektrum działalności ochrony konsumenckiej. W tabelach przedstawione są szczegółowe zestawienia w ramach głównych kategorii: 9 kategorii dotyczy sprzedaży towarów, 14 kategorii dotyczy sprzedaży usług.

Warto przypomnieć, że sprawy szczególnie dolegliwe także związane były z reklamacjami umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy. W kilku przypadkach związane było to z nieuczciwymi praktykami i wykorzystywaniem nieświadomości konsumentów seniorów, natomiast w pozostałych przede wszystkim z zawarciem umowy ubezpieczenia sprzętu elektronicznego a także z nieudanym wykonaniem instalacji fotowoltaicznych lub szczególnie popularnych od pewnego czasu – pomp ciepła.

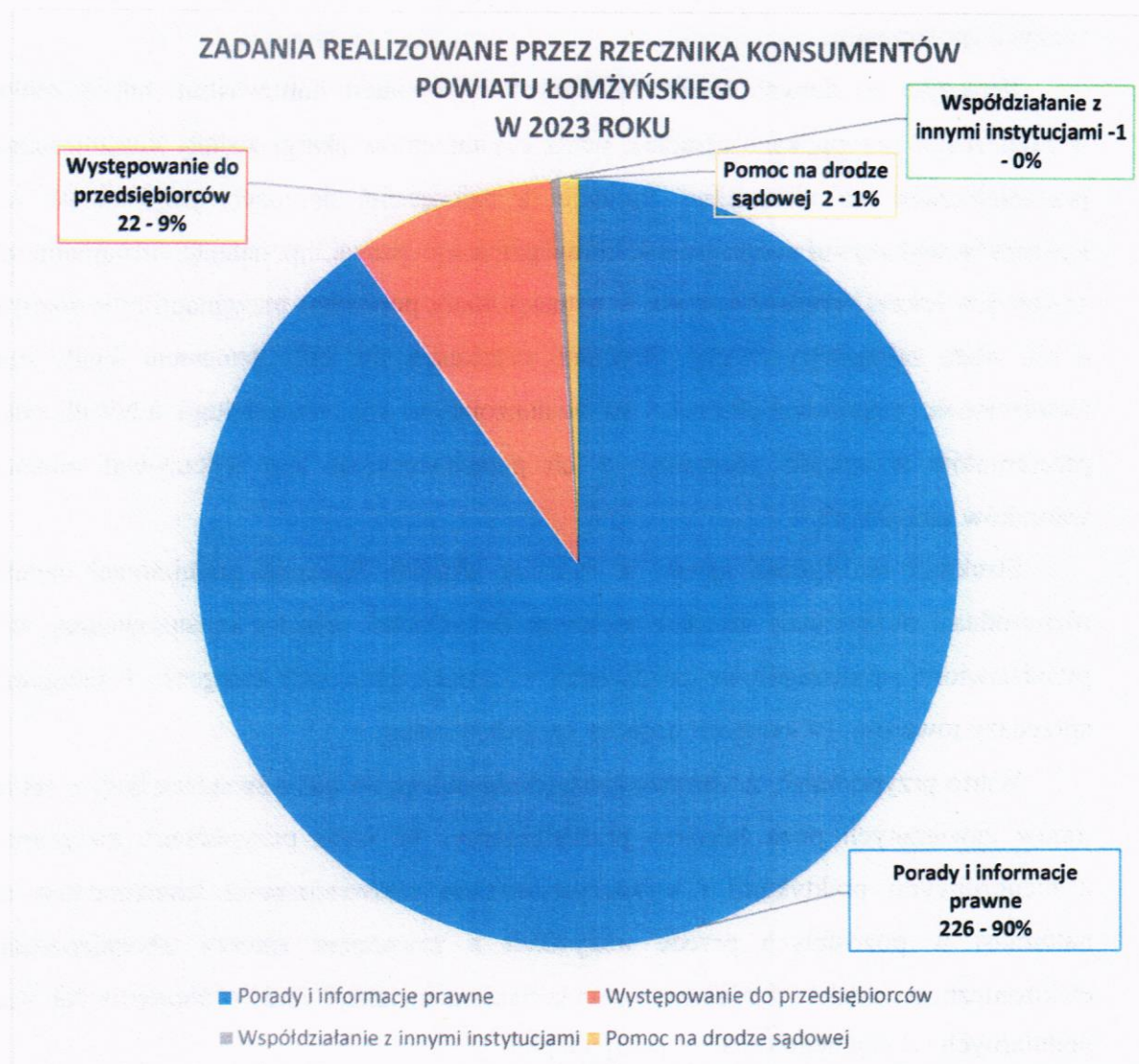
W dalszym ciągu zdarzają się przypadki, kiedy ubezpieczyciele wzorem lat poprzednich odmawiają uznania powstałej szkody, która wg konsumenta powinna być objęta ubezpieczeniem. W szczególności problemy te dotyczą ubezpieczenia sprzętu RTV i AGD. Ubezpieczyciele

najczęściej swoje negatywne decyzje w zakresie wypłaty odszkodowania tłumaczą brakiem zaistnienia czynnika zewnętrznego podczas powstania szkody.

Sprawy związane z naprawą pojazdów lub zakupem auta używanego nadal pozostają stałym problemem, z którym borykają się konsumenci i niestety należy uważać je za szczególnie dolegliwe.

W 2023 roku w kilku przypadkach konsumenci postanowili zlecić sporządzenie stosownej opinii przez uprawnionego rzeczoznawcę zarejestrowanego przy wojewódzkich inspektoratach inspekcji handlowej lub też biegłego sądowego, co niestety wiązało się z zaangażowaniem dodatkowych środków. Koszt sporządzenia takiej opinii waha się w granicach od kilkuset do nawet kilku tysięcy złotych.

Wykres Nr 17: Zadania realizowane przez RK PŁ w 2023 roku.



Źródło: opracowanie własne.

4. *Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami działającymi w zakresie ochrony konsumentów.*

Współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów z Delegaturą Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Łomży w ocenie Rzecznika przebiega prawidłowo i oparta jest na obojętnie przyjętych zasadach. W przypadkach, kiedy istnieje potrzeba przeprowadzenia czynności dotyczących naruszeń handlowych bądź postępowania w oparciu o instytucje ADR, konsumenci kierowani są do właściwego podmiotu, który podejmuje stosowne wyjaśnienia i działania. W roku sprawozdawczym kilkakrotnie podejmowano współpracę z WIIH celem doprowadzenia do polubownego zakończenia sporu konsumenckiego.

Poza tym w przekazywanych sprawozdaniach Rzecznik jest systematycznie informowany o wynikach kontroli przeprowadzanych na terenie powiatu łomżyńskiego przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku. Dokumenty te zawierają dane dotyczące tematyki oraz zakresu kontroli, dokonanych ustaleń, a także o zakresie poradnictwa prowadzonego przez Inspektorat na rzecz konsumentów. Z kolei Rzecznik także przedkłada stosowne sprawozdania ze swojej działalności instytucjami szczebla centralnego, które działają w zakresie ochrony konsumentów w tym do: Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Wojewódzkiemu Inspektoratowi Inspekcji Handlowej w Białymstoku. Przy tym warto podkreślić, że już od 2021 roku z Dyrektorem Delegatury Łomżyńskiej WIIH prowadzona jest stała, bieżąca współpraca, przede wszystkim w kwestii rozwiązywania szczególnie trudnych problemów oraz przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym.

Innymi działaniami z zakresu współpracy z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi i pozostałymi instytucjami działającymi w zakresie ochrony konsumentów były wystąpienia i wnioski wystosowane do Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Rzecznika Finansowego, Urzędu Regulacji Energetyki, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zgodnie z zakresem kompetencyjnym wymienionych instytucji.

Należy podkreślić, że do Rzecznika cyklicznie napływają biuletyny i inne materiały sporządzone przez: delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, Federację Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego oraz Europejskie Centrum Konsumenckie a także inne podmioty i organizacje pozarządowe. Opracowania te są istotnym źródłem informacji dotyczących szeroko rozumianej polityki

konsumenckiej, w tym proponowanych rozwiązań legislacyjnych i nowelizacji prawnych w zakresie zwiększenia ochrony i umocnienia pozycji konsumentów na rynku.

Dane zawarte w przekazywanych materiałach wskazują jakie i w jakiej wysokości zostały nałożone kary lub wszczęte postępowania wyjaśniające wobec przedsiębiorców stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe oraz naruszając zbiorowe interesy konsumentów. Rzecznik w tym przedmiocie również podejmuje stosowne interwencje.

W 2023 roku w ramach zawiązania skuteczniejszej i ściślejszej współpracy, przede wszystkim z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej i Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznik kierował zawiadomienia o możliwości stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych i handlowych, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi i innych zachowań mogących wpływać na szkodę praw i interesów konsumentów, w szczególności jeżeli mogło dojść do zbiorowych naruszeń w tym zakresie.

W tym punkcie pragnę poinformować, że niestety od pewnego czasu na terenie powiatu odnotowano powrót nadużyć dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. W celu uniknięcia odpowiedzialności z tytułu art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2023.2759), przedsiębiorcy zajmujący się obrotem towarów w oparciu o tego typu kanał sprzedaży stosują wobec konsumentów zapisy umowne wyłączające uprawnienia ustawowe umożliwiające odstąpienie od umowy bez podawania przyczyny w określonym terminie. W przedkładanych konsumentom wzorcach umownych stwierdzone zostaje, iż umowa rzekomo zawierana jest na zakup wyrobów medycznych, do czego zastosowanie mają przepisy prawa farmaceutycznego, które w ogóle w tych przypadkach nie powinny być brane pod uwagę. W umowach stosowane są zapisy, które w sposób istotny ograniczają kupującego w kwestii przysługujących mu ustawowych uprawnień. Ponadto zauważyć, że w tym celu sprzedawcy w rzeczywistości **wymuszają zawarcie umowy na wyraźne zaproszenie kupującego**, co znacznie ogranicza możliwości roszczeniowe w stosunku do przysługującego konsumentom prawa konsumenckiego, a co ważniejsze może stanowić poświadczenie nieprawdy, czyli naruszenie przepisów kodeksu karnego. Należy zaznaczyć, że w przypadku pokazów organizowanych w miejscu zamieszkania na wyraźne zaproszenie konsumenta przepisy dotyczące umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w znacznie mniejszym stopniu chronią kupujących, w stosunku do uprawnień zagwarantowanych w prawie konsumenckim. W związku z tym należy domniemywać, że to w tym celu przedsiębiorcy stosują wzorce dotyczące umowy rzekomo zawieranej podczas pokazu – na wyraźne zaproszenie konsumenta, rzekomo **w miejscu zamieszkania konsumenta**.

Najczęściej w tej kwestii sprawy konsumentów prowadzone są w procedurze wielomiesięcznej, przy czym sprzedawca w ogóle nie kwapi się ze zwrotem środków należnych

konsumantom, którzy wystosowali stosowane oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. Dodatkowo warto zauważyć, że koszt zakupu towarów sprzedawanych przez przedsiębiorców jest bardzo wysoki i zdecydowanie zawyżony (sięgający najczęściej kwoty 15.000,00 zł), ponieważ dostarczane konsumentom rzeczy są wyjątkowo niskiej jakości. Przekazywane informacje wskazują, że prawa konsumentów łamane są pod wieloma aspektami, a stosowanie podczas pokazów niedozwolonych praktyk jest powszechne. Przedsiębiorca prezentuje niskiej jakości towar na pokazach jako okazję, a osoby podatne na wpływ społeczny stają się ofiarami presji tłumu (stosowanie rzekomych loterii, w których konsumentowi wmawiane jest, iż został zwycięzcą). Warto zaznaczyć, że wg relacji znacznej liczby konsumentów najczęstszą ofiarą nieuczciwych praktyk takich przedsiębiorców są osoby starsze lub z niepełnosprawnością, czyli w zasadzie najbardziej narażone na oszustwo, wprowadzenie w błąd bądź inne nadużycia.

Zdarza się również, że w domach mieszkańców powiatu łomżyńskiego pojawiają się nieuczciwi przedsiębiorcy, którzy nakłaniają do montażu paneli fotowoltaicznych, pomp ciepła czy też innej, bardzo kosztownej wymiany źródeł ciepła, przedstawiając nieprawdziwe informacje m.in. o wysokości przysługującego z tego tytułu dofinansowania ze środków unijnych i programów rządowych.

Odnosząc się do kwestii braku reakcji przedsiębiorcy na interwencję rzecznika warto zauważyć, że nieudzielenie wyjaśnień i informacji rzecznikowi lub nieustosunkowanie się do jego uwag i opinii, zagrożone jest karą grzywny nie mniejszej niż 2.000 zł.

W porównaniu z udzielaniem porad liczba wystąpień Rzecznika jest istotnie mniejsza, co jest wynikiem jego działalności. Konsumenci chętnie korzystają z porad rzecznika podczas rozmów telefonicznych czy wizyt osobistych i wykorzystują je w praktyce. Prawdopodobnie sporządzona reklamacja czy też inne pismo jest połową sukcesu, a interwencje nie są potrzebne w każdym przypadku. Wystąpienia kierowane są do przedsiębiorców w sytuacjach szczególnie trudnych, kiedy pojawiają się znaczne rozbieżności co do oceny faktów i okoliczności oraz stanu prawnego regulującego dane zagadnienie.

Poza tym z przykrością muszę stwierdzić, że w ostatnim okresie na terenie powiatu w ocenie Rzecznika doszło do stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy (...). Wnioski w tym przedmiocie Rzecznik kierował do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, celem wszczęcia przez ten nadrzędny podmiot postępowania wyjaśniającego.

Ponadto warto zaznaczyć, że Rzecznik systematycznie korzysta ze szkoleń oferowanych przez wspomniane organy i instytucje.

5. *Wytyczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.*

W roku 2023 Rzecznik nie korzystał z przysługujących mu uprawnień do wytaczania powództw na rzecz konsumentów, ponieważ nie stwierdzono konieczności do podjęcia takich działań.

Jednocześnie Rzecznik na bieżąco informuje zainteresowanych o możliwości dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym. W niektórych przypadkach, kiedy Rzecznik przedstawiał możliwości rozstrzygnięcia kwestii spornej na drodze sądowej konsumenci nie decydowali się na rozstrzygnięcie sporu na drodze postępowania przed sądem powszechnym. Wynikało to przede wszystkim ze względu na stosunkowo niską wartość przedmiotu sporu oraz czasochłonność i złożoność postępowań w tym zakresie. Analogicznie do roku 2022, w minionym roku tylko w jednym przypadku udzielono pomocy w zakresie wszczęcia postępowania przed sądem powszechnym – Sądem Rejonowym w Łomży. Z satysfakcją pragnę podkreślić, że sprawa ta została zakończona pomyślnie dla konsumenta. Konkretnie dotyczyła ona wadliwego sprzętu AGD zakupionego w jednej z ogólnopolskich sieci sklepów oferujących sprzedaż na terenie miasta Łomża tego typu produktów.

Ponadto na prośbę konsumentów udzielano informacji nt. ewentualnych kosztów oraz możliwości jakie pojawiają się w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub też zaangażowania innych podmiotów uprawnionych, między innymi do alternatywnego i pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – instytucji ADR.

6. *Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.*

Kampania edukacyjna i informacyjna dotycząca uprawnień powiatowego rzecznika konsumentów oraz praw przysługujących konsumentom, a także odnoszących się do skutecznych sposobów rozwiązywania najczęstszych problemów dotyczących poszkodowanych konsumentów realizowana jest w oparciu o narzędzia komunikacji elektronicznej (strona internetowa) oraz za pośrednictwem lokalnych mediów, na łamach których Rzecznik przedstawia analizę poszczególnych problemów, które są najbardziej aktualne i w sposób szczególny doskwierają naszym konsumentom. Między innymi realizowana była współpraca z Radiem Nadzieja, gdzie Rzecznik gościł kilkakrotnie. Każda z audycji obejmowała odrębne zagadnienie, zgodnie ze wskazówkami kierowanymi wcześniej przez słuchaczy. W ubiegłym roku Rzecznik również współorganizował i uczestniczył w spotkaniach poświęconych ochronie konsumentów,

których celem było podniesienie bezpieczeństwa i odpowiedzialnych zachowań wśród seniorów, którzy są najbardziej zagrożeni między innymi stosowaniem nieuczciwych praktyk handlowych.

Ponadto Rzecznik na bieżąco przekazuje mieszkańcom powiatu informacje, broszury oraz ulotki na temat najistotniejszych zagrożeń konsumenckich a także informacje nt. przysługujących im praw i obowiązków. Informacje nt. bieżących rozstrzygnięć dotyczących wszelkiego rodzaju problemów konsumenckich zamieszczane były na stronie internetowej Urzędu. Informacja o działalności Rzecznika zamieszczona jest także na tablicach informacyjnych i tablicach ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Łomży. Stosowne informacje przekazywane są również urzędom gmin z terenu powiatu łomżyńskiego.

Jak wspomniano, Rzecznik w niniejszym zakresie przede wszystkim korzysta z zaproszeń od lokalnych mediów, gdzie na antenie radiowej lub na łamach lokalnej prasy przedstawia najistotniejsze, bieżące problemy konsumenckie, z którymi spotykają się mieszkańcy powiatu łomżyńskiego.

7. Podejmowanie działań wynikających z art. 479 (38) Kpc; ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym; ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym; art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik; art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc.

Biorąc pod uwagę problematykę zgłaszanych spraw przez konsumentów w 2023 roku Rzecznik odnotował potrzebę podejmowania działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz z 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 tym przedmiocie w ramach współpracy przede wszystkim z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej i Europejskim Centrum Konsumenckim zostały skierowane zawiadomienia o możliwości stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych i handlowych, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, głównie jeżeli chodzi o sprzedaż na odległość lub w zakresie niekorzystnych dla konsumentów zapisów umownych stosowanych w ubezpieczeniach sprzętu RTV i AGD oraz na temat innych zachowań mogących wpływać na szkodę i interesy konsumentów. W szczególności dotyczyło to sytuacji kiedy tego typu działania posiadały szerszy charakter i mogły mieć zasięg zbiorowy.

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

1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Kolejny rok działalności Rzecznika Konsumentów, jako podstawowej instytucji ochrony interesów konsumentów na terenie powiatu łomżyńskiego, pozwala twierdzić, że podmiot ten spełnia swoje ustawowe zadania, służąc radą i pomocą, stosując zarówno działania mediacyjne jak i interwencyjne. Potwierdza to także fakt, że w kolejnym roku odnotowano wysokie zainteresowanie i znaczną liczbę interesantów zgłaszających się do Rzecznika, którym udzielono oczekiwanej przez nich pomocy.

Na przestrzeni lat interwencje Rzecznika i polubowna droga załatwiania spraw była przyjmowana przez konsumentów najchętniej, ponieważ generuje minimalne koszty oraz zaangażowanie i ogranicza inne niedogodności, między innymi wyklucza obowiązek stawiennictwa w sądach. Cieszy fakt, że w podejmowanych działaniach na rzecz ochrony interesów konsumentów, Rzecznik w kontaktach z przedsiębiorcami w większości przypadków spotyka się z ich życzliwością i chęcią współpracy. Skutkuje to przychylnością i pozytywnym ustosunkowaniem do przedstawionych przez konsumentów roszczeń.

Należy zaznaczyć, że w 2023 roku na wysokim poziomie utrzymywała się liczba porad i pomocy prawnej kończących się nawet na kilkukrotną konsultacją telefoniczną lub bezpośrednio w biurze Urzędu. Pozostałe działania, ze względu na wysokie skomplikowanie lub zawiłość problemu lub też długie negocjacje z przedsiębiorcą, także zmuszały Rzecznika do podejmowania licznych wystąpień w danej sprawie. Jest to dodatkowe i istotne obciążenie obowiązkami wynikającymi z realizowanej na szczeblu powiatu polityki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Optymizmem napawa fakt, że podobnie do roku ubiegłego Rzecznik Konsumentów w 2023 roku tylko w jednym przypadku został zobowiązany do udzielenia pomocy konsumentom w postępowaniu przed sądem powszechnym. Tym samym można uważać, że zamierzone cele działalności Rzecznika zostały osiągnięte, gdyż kierowanie spraw do sądów, w ocenie Rzecznika i innych instytucji powinno być krokiem ostatecznym.

Natomiast w celu dalszego poprawienia standardów ochrony konsumentów nadal istnieje potrzeba zabezpieczenia interesów konsumentów w przypadku sprzedaży usług ubezpieczenia poza lokalem przedsiębiorstwa, w szczególności ubezpieczeń sprzętu RTV i AGD.

Zadowolenie budzi fakt, że w 2023 roku odnotowano mniej zgłoszeń w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa na rzecz seniorów oraz osób z przewlekłymi dysfunkcjami zdrowotnymi, czyli sprzedaży na tzw. pokazach.

Zdaniem Rzecznika ważnym aspektem poprawiającym dotychczasową sytuację konsumentów mogłoby być wprowadzenie mechanizmu umożliwiającego skorzystanie z nieodpłatnej lub częściowo zrefundowanej opinii wydawanej przez uprawnionego rzeczoznawcę wyznaczanego urzędowo, np. na uzasadniony wniosek rzecznika konsumentów. Zastosowanie tego typu narzędzi, poprawiających miarodajną i obiektywną ocenę zgłaszanych wad i problemów, mogłoby mieć duże znaczenie dla odpowiedniego zakończenia trudnych spraw, wymagających wiedzy fachowej i specjalistycznej. Sposób finansowania sporządzenia takiej opinii powinien być głęboko przeanalizowany. Realizacja tego zadania mogłaby odbywać się np. poprzez partycypację instytucji szczebla centralnego oraz zainteresowanego konsumenta.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Mieszkańcy powiatu zgłaszają się do Rzecznika nie tylko ze sprawami konsumenckimi, ale też z innymi problemami oczekując kompleksowej pomocy w konkretnej sprawie. Sprawy te dotyczą: decyzji wydawanych przez urzędy administracji samorządowej lub organy państwowej, wad maszyn i urządzeń rolniczych, postępowania w przypadku transakcji handlowych pomiędzy osobami fizycznymi, egzekwowania zaległości alimentacyjnych, formalności w zakresie uzyskania zasiłku z instytucji pomocy i opieki społecznej, spraw spadkowych lub podstaw prawnych do odzyskania pożyczonych pieniędzy czy też utraconego majątku. W takich sytuacjach Rzecznik po ogólnym przeanalizowaniu problemu kieruje zainteresowane osoby do kompetentnych w poszczególnych tematach instytucji, służb i organów, w tym także do funkcjonujących od kilku lat punktów nieodpłatnej pomocy prawnej.

W kwestii wzmocnienia pozycji konsumenta nadal ważną sprawą pozostaje prowadzenie edukacji konsumenckiej, zarówno dla samych konsumentów jak i wspieranie przez instytucje szczebla centralnego powiatowych oraz miejskich rzeczników konsumentów, m.in. warsztatami i szkoleniami prezentującymi możliwości oraz skuteczne sposoby rozwiązywania najistotniejszych i najtrudniejszych problemów.

Warto zauważyć, że przed kilkoma laty zmiany poprawiające pozycję konsumenta oraz wspomagające działalność przedsiębiorców dotyczyły wprowadzenia wzorem krajów zachodniej Europy dodatkowych instytucji polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. Mam tu na myśli podmioty ADR, które odpowiednio do problematyki sprawy zostały podzielone także wg danej branży. Polubowny sposób rozwiązywania sporów konsumenckich w naszym kraju nie jest

dostatecznie rozpowszechniony i ponadto nie jest preferowany przez przedsiębiorców, którzy sporadycznie zgadzają się na dobrowolne przystąpienie do mediacji. Na podstawie doświadczenia i przeanalizowanych danych można uznać, iż w naszych uwarunkowaniach gospodarczych, nie spełniły one pokładanych w nich nadziei. Szybki, bezpłatny i dobrowolny sposób rozwiązywania sporów konsumenckich niestety okazał się nieskuteczny. W ocenie Rzecznika generalny wpływ na ten fakt ma dobrowolny charakter przystąpienia przez przedsiębiorcę do polubownego rozwiązania sporu konsumenckiego.

Reasumując, analogicznie do poprzednich lat, pragnę zaznaczyć, że mieszkańcy powiatu mogą swoje problemy zgłaszać bezpośrednio do Rzecznika, telefonicznie bądź drogą elektroniczną. Rzecznik Konsumentów świadczy swoją pomoc w siedzibie Starostwa Powiatowego w Łomży przy ul. Szosa Zambrowska 1/27, II piętro, pokój nr 302; telefon: 086-215-69-06; mail: m.pienkowski@powiatlomzynski.pl.

Na zakończenie warto dodać, że w 2023 roku do Starosty Łomżyńskiego lub Rady Powiatu Łomżyńskiego nie wpłynęła ani jedna skarga lub inny zarzut wobec działalności Rzecznika Konsumentów.

STAROSTA
Lech Marek Szablowski

Sporządzono – marzec 2024 roku
Opracowanie: Marcin Pieńkowski
Rzecznik Konsumentów
Siedziba: Starostwo Powiatowe w Łomży
ul. Szosa Zambrowska 1/27, pok. nr 302 II p.
18-400 Łomża
tel.: (86) 215 69 06
fax: (86) 215 69 04
e-mail: m.pienkowski@powiatlomzynski.pl

Na podstawie art.43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, 1705) pozytywnie opiniuję roczne sprawozdanie z działalności Rzecznika Konsumentów za 2023 rok.

Starosta Łomżyński – Lech Marek Szablowski

RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Marcin Pieńkowski

udzielanie porad | informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów POWIATU Łonżyńskiego - ROK 2023

[illegible]

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami POWIATU Łomżyńskiego - ROK 2023

		wady towarów, warunki umów, nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności															RAZEM
		rozwiązanie umowy			nienależyte wykonanie umowy			w tym nieuczciwe postanowienia umowy			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:																	
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie					1											1
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
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:																	
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																0
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne																0
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
niekonsumenckie																	
		razem:															1

Tabela 4.
Współczynnik pomocy na drodze sądowej POWIATU Łomżyńskiego - ROK 2023

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