



# POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W GIŻYCKU

11-500 Giżycko, Aleja 1 Maja 14, tel. 87 428 59 58 w.52, fax. 87 428 55 06  
e-mail: [rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl](mailto:rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl)

---

## SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU ZA 2022 ROK

*Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz.U. z 2021 r. poz. 275), na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.*

Giżycko, dnia 27 marca 2023 r.

## SPIS TREŚCI

<b>I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU .....</b>	<b>3</b>
1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy .....	4
<b>II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW .....</b>	<b>5</b>
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.....	11
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	11
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	13
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.....	15
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	16
7. Podejmowanie działań wynikających z: .....	18
• 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)	
<b>III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW .....</b>	<b>19</b>
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów. ....	19
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	20
<b>IV. TABELLE</b>	
Tabela nr 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	22
Tabela nr 2: Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.....	23
Tabela nr 3: Współdziałanie z innymi instytucjami.....	24
Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej.....	25

## **I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU**

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust.1 pkt.18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 1526) jest ochrona praw konsumentów.

Określone powyżej zadanie stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 oraz z 2022 r. poz. 2581 i 2640) wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Zgodnie z art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań rzecznika konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Oprócz ww. zadań i kompetencji uprawnienia rzecznika konsumentów pozwalają również:

- wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą, do toczącego się postępowania, w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występować do sądu za pośrednictwem Policji z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot, który narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do jego uwag i opinii.

Jednocześnie należy wskazać, że:

- rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście powiatu,
- w terminie do dnia 31 marca każdego roku rzecznik przedkłada staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- w terminie 7 dni od zaopiniowania sprawozdania przez starostę, rzecznik konsumentów przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze UOKiK w Bydgoszczy.

## 1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	warmińsko-mazurskie
2. Miasto /Powiat	powiat giżycki
3. Liczba mieszkańców powiatu	54 409 stan wg GUS w 2021r.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Katarzyna Sylwia Tota - Leszczyńska
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.	Tak
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3/5 etatu</li> <li>- 1/2 etatu</li> <li>- 2/5 etatu</li> <li>- 1/5 etatu</li> <li>- inne, np. dyżury</li> </ul>
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).	-----
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. 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).	0

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, a więc w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą.

Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Nie mogą więc z tej formy pomocy korzystać osoby fizyczne będące przedsiębiorcami, a także osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym przepisy przyznają zdolność do czynności prawnych, niezależnie od tego, czy prowadzą działalność gospodarczą, czy nie.

Rzecznik Konsumentów jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych. Nie posiada natomiast uprawnień kontrolnych ani władczych wobec przedsiębiorców. Tak więc realizując ustawowe zadania poprzez udzielenie porady, czy wystąpienie do przedsiębiorcy na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - nie kończy się wydaniem decyzji administracyjnej i tym samym nie mają zastosowania przepisy dotyczące terminów, określone w Kodeksie postępowania administracyjnego. Rzecznik nie działa jako pełnomocnik konsumenta na zlecenie (tak jak adwokat, czy radca prawny), lecz działa na rzecz konsumenta wspierając go informacją i pomocą prawną.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów poza przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały uregulowane w przepisach ustawy o prawach konsumenta, kodeksie cywilnym, ustawie o kredycie konsumenckim, ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, ustawie o cenach, ustawie o języku polskim, ustawie o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie prawo telekomunikacyjne, ustawie prawo energetyczne, ustawie prawo pocztowe, ustawie prawo przewozowe oraz szeregu aktów wykonawczych m.in. do w/w ustaw.

Głównym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad niezbędnych do dochodzenia swoich praw. Pomoc ta realizowana jest poprzez:

- udzielanie porad,
- sporządzanie pism procesowych, wzorów reklamacyjnych, oświadczeń oraz wezwań,
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- kierowanie konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej lub Inspekcji Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Rzecznika Finansowego, Prokuratury, Policji itp.),
- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów odbywa się pisemnie, telefonicznie, drogą elektroniczną bądź bezpośrednio podczas osobistej wizyty w urzędzie. Rzecznik udziela informacji o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwości ich wykorzystania przez zainteresowanych lub udziela porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie.

Część konsumentów korzysta z możliwości kierowania zapytań drogą elektroniczną. Z jednej strony powoduje to przyrost zgłaszanych spraw, z drugiej zaś skraca drogę przekazywania informacji. Rzecznik konsumentów nie odpowiada na zapytania przesyłane drogą elektroniczną w formie anonimowego zgłoszenia bez jakichkolwiek danych osobowych – dlatego też w odpowiedzi zwrotnej poucza nadawcę o konieczności podania danych identyfikujących nadawcę, adres zamieszkania oraz przedmiot sprawy. Brak takich informacji w przesłanej korespondencji stwarza problem podczas rejestracji udzielonej porady. Jak wspomniano wcześniej Rzecznik Konsumentów nie stosuje przepisów KPA, niemniej jednak instytucja ta usytuowana jest w strukturze organizacyjnej samorządu powiatowego i tym samym każdy pisemny wniosek, czy zapytanie podlega rejestracji.

Każda zgłoszona do Rzecznika sprawa jest na bieżąco rejestrowana w papierowej wersji *Ewidencji poradnictwa w zakresie ochrony praw konsumenckich*, jak również wpisywana jest do opracowanego przez UOKiK arkusza kalkulacyjnego w programie Microsoft Excel - stworzonego na potrzeby sporządzanych przez rzeczników konsumentów rocznych sprawozdań.

Ponadto wszystkie pisemne wnioski, skargi oraz zapytania rzecznik samodzielnie rejestruje w systemie EZD (Elektroniczne Zarządzanie Dokumentami), a w przypadku gdy sprawy wpływają bezpośrednio do Sekretariatu Starostwa, to rejestrowanie odbywa się poprzez Kancelarię.

W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielił konsumentom osobiście, telefonicznie i pisemnie **586** porad, w tym **533** porad udzielił osobiście i telefonicznie oraz **53** pisemnie.

W sprawach dotyczących zagadnień z zakresu **sprzedaży** rzecznik udzielił **322** porad, w zakresie **usług** – **168** porad, **informacji ogólnych** - **23**, natomiast w sprawach **niekonsumenckich** - **73**.

Ze względu na sposób zawarcia umowy najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów zawieranych **w lokalu przedsiębiorstwa** - **375**, umów zawieranych **na odległość** – **87**, a najmniej zawartych było **poza lokalem przedsiębiorstwa** - **28**.

W udzielonych poradach dominowały sprawy związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług. Problematyka zgłaszanych spraw w zakresie umów sprzedaży dotyczyła głównie realizacji uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności za wady fizyczne towarów, na podstawie rękojmi lub gwarancji. Tradycyjnie już najwięcej problemów związanych było z reklamacjami: urządzeń gospodarstwa domowego, sprzętu elektronicznego, komputerowego, mebli i artykułów wyposażenia wnętrz, odzieży i obuwia, usług sektora energetycznego i wodnego, usług telekomunikacyjnych, samochodów, usług finansowych i ubezpieczeniowych oraz usług pocztowych i kurierskich.

W przypadku reklamacji sprzętu RTV i AGD, telekomunikacyjnego i komputerowego powszechną nieprawidłowością przy rozpatrywaniu reklamacji przez sprzedawców jest wprowadzanie konsumentów w błąd odnośnie przysługujących im praw w przypadku nabycia towarów niezgodnych z umową i odsyłanie ich do gwarantów. Nieporozumienia na tym tle w dalszym ciągu wynikają z nieznajomości przepisów prawa przez obie strony oraz błędnego ich interpretowania.

W przypadku telefonów komórkowych należy zwrócić uwagę na fakt, że sprzedaż tych urządzeń odbywa się przy zawieraniu podwójnych umów: na usługi telekomunikacyjne i umowy sprzedaży aparatu telefonicznego. Konsumentom mają często problemy ze zidentyfikowaniem tego rodzaju umów i nie wiedzą, że za sprzedany telefon komórkowy z tytułu niezgodności z umową odpowiada sprzedawca. Salony operatorów telefonii komórkowej, nie będące salonami firmowymi zazwyczaj kierują reklamację aparatów telefonicznych na drogę dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, zrzucając z siebie odpowiedzialność z tytułu rękojmi. Z kolei gwaranci i producenci winą za nieprawidłowo działający telefon obarczają konsumentów, którzy w takiej sytuacji czują się bezsilni. Taka sama sytuacja ma miejsce przy reklamowaniu sprzętu RTV i AGD, czyli zawsze wtedy, kiedy konsument otrzymuje gwarancję producenta na kupowany towar. Sprzedawca wychodzi wówczas z założenia, że konsument, który otrzymał od producenta gwarancję na dany towar powinien z niej korzystać i prawie zawsze kieruje dochodzenie roszczeń konsumenta z reżimu gwarancyjnego. W sytuacji, gdy konsument nie otrzymuje gwarancji producenta, np. przy zakupie obuwia, sprzedawcy bardzo często warunkują rozpatrzenie reklamacji od stanowiska producenta lub podmiotu, u którego dokonali zakupu towaru. Klienci nie mając dostatecznej wiedzy konsumenckiej często godzą się na takie zachowanie i czekają na rozpatrzenie reklamacji, niejednokrotnie dowiadując się osobiście u sprzedawcy o stanowisko producenta.

Meble natomiast reklamowane były z powodu zapadania się siedzisk, marszczenia lub pęknięcia tkanin obiciowych, wad okleiny (rozklejeń, odbarwień). Z kolei zabudowy meblowe wykonywano niestarannie, były niespasowane i nieestetyczne. Meble zamawiane z katalogów, czy też zamieszczane na stronach internetowych nie spełniały oczekiwań kupujących pod względem gabarytów, wyglądu, twardości itp. Najczęściej sprzedawcy odrzucali reklamację - argumentując, że reklamowane zmiany są wynikiem uszkodzenia mechanicznego.

Liczną grupę porad stanowi również reklamowane obuwie i odzież, które powinny odpowiadać zapewnieniom reklamowym producenta, za które sprzedawca bierze odpowiedzialność. Jednakże zachowanie sprzedawców (szczególnie markowego obuwia sportowego), którzy podpierają się wystawianymi przez siebie lub też na zlecenie sklepu opiniami rzeczoznawców na temat reklamowanego obuwia, najczęściej uchylają się od odpowiedzialności, przerzucając winę na konsumenta i tłumacząc powstałą wadę złym użytkowaniem obuwia, niezgodnie z jego przeznaczeniem.

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

W zakresie świadczonych usług - najwięcej porad dotyczyło sektora energetycznego i wodnego. W odniesieniu do usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody – problemy najczęściej dotyczyły np. nieprawidłowości związanych z doręczaniem faktur z tytułu dostaw gazu lub energii elektrycznej, zawyżonych rachunków za dostawę mediów oraz na zasady rozliczeń w oparciu o prognozę zużycia z przedsiębiorstwami energetycznymi. Skargi konsumentów dotyczyły również umów zawieranych z alternatywnymi sprzedawcami energii elektrycznej i warunkami, na jakich zawarte były umowy, jak również z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa na montaż instalacji fotowoltaicznej lub pomp ciepła.

W przypadku usług z branży telekomunikacyjnej porady dotyczyły wypowiedzenia bądź odstąpienia od zawartej umowy, wystawionych faktur, a także związane były z udzielaniem konsumentom niedokładnych informacji handlowych lub też wprowadzaniem konsumentów w błąd przez przedsiębiorców co do korzyści płynących z zawarcia umowy.

W odniesieniu do usług finansowych konsumenci zgłaszali do Rzecznika problemy dotyczące trudności związanych ze spłatą zobowiązań wynikających z zaciągniętych pożyczek lub kredytów, braku rozliczenia się kredytodawcy w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta, windykacji przedawnionych roszczeń, czy też nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

W przypadku usług ubezpieczeniowych, skargi konsumentów dotyczyły najczęściej ubezpieczeń komunikacyjnych, tj. obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (odmowy wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości), opóźnień z zapłatą OC i nakładanych przez UFG wysokich kar finansowych, ubezpieczeń na życie, czy też niekorzystnych postanowień umownych zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń. Powodem skarg konsumentów było również utrudnione egzekwowanie uprawnień wynikających z ochrony ubezpieczeniowej sprzętu, którą opłacili wraz z zawarciem umowy sprzedaży, jako przedłużonej gwarancji, czy ubezpieczenia nazwanego jako przypadkowe uszkodzenie sprzętu. Konsumenci są zachęceni do zawierania tego rodzaju umów przez sprzedawców, informowani o gwarantowanej wypłacie wartości sprzętu w przypadku każdego przypadkowego uszkodzenia. Przy okazji konsumenci często nie otrzymują Ogólnych Warunków Umowy (OWU), których analiza nie jest już tak bardzo jednoznaczna, ponieważ przypadkowe uszkodzenie nie oznacza zgodnie z OWU każdego przypadkowego uszkodzenia, a wyłącznie uszkodzenie w wyniku nieszczęśliwego wypadku, co znacznie zmienia podstawę roszczenia.

Usługi pocztowe i kurierskie dotyczyły najczęściej uszkodzeń towarów podczas transportu, długich terminów dostarczenia przesyłki, zaginięcia przesyłki, czy też niedostarczenia przesyłki i jej zwrot do nadawcy.

Ponadto, w porównaniu do lat ubiegłych znacznie spadła liczba skarg związanych z umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa, dotyczącymi zakupów na pokazach produktów związanych z opieką zdrowotną. Zdarzają się jeszcze przypadki niewydawania konsumentom wszystkich dokumentów, a szczególnie wymaganego przepisami ustawy o prawach konsumenta wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, czy to przed zawarciem umowy, czy też po jej zawarciu. Konsumenci byli również informowani, iż nie mają prawa odstąpić od umowy,



ponieważ wyrazili zgodę na zawarcie umowy poza lokalem – mimo, iż takie zastrzeżenia są niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

W sprawach umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa Rzecznik sporządzał konsumentom oświadczenia o odstąpieniu od umowy, ustalał z przedsiębiorcą zwrot towaru i zaliczek, a w rażących przypadkach wykorzystywania osób w podeszłym wieku kierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców. We wszystkich przypadkach, w których konsumenci zwracali się do Rzecznika z prośbą o pomoc udało się skutecznie odstąpić od umowy, jak również otrzymać zwrot zaliczek wpłaconych na poczet zakupu w kwotach od 380 zł do 2.000zł.

Należy zaznaczyć, że z pomocy prawnej Rzecznika w tym zakresie korzystają głównie osoby w podeszłym wieku, samotne i podatne na wszelkie chwyt marketingowe, które często wymagają pomocy Rzecznika w całym procesie reklamacyjnym począwszy od zaadresowania koperty po napisanie pisma, czy nawet wyjaśnienie z przedsiębiorcą czego dotyczy spór oraz jaka jest podstawa żądań, aby poprowadzić konsumenta do skutecznego zakończenia sporu.

Sprzedaż na odległość, głównie przez sklepy internetowe jest coraz powszechniejszą formą dokonywania zakupów przez konsumentów. Spory, jakie powstają między kupującymi a sprzedawcami, dotyczą podobnie jak w przypadku sprzedaży w sklepach stacjonarnych, wad dostarczanych towarów, ale także kwestii związanych z odstąpieniem od umowy. Problemy związane z dochodzeniem roszczeń z tytułu rękojmi, czy gwarancji są podobne jak przy zakupach w sklepach stacjonarnych. Natomiast przy sprzedaży na odległość wiele sporów dotyczy dostarczenia konsumentowi towaru uszkodzonego. Konsument po otwarciu przesyłki stwierdza, że towar jest uszkodzony, podczas gdy opakowanie, w którym go dostarczono, jest w dobrym stanie. W takiej sytuacji konsument zarzuca sprzedawcy, że wysłał mu towar uszkodzony, tymczasem sprzedawca twierdzi, że uszkodzenie powstało albo podczas przewozu, albo gdy towar był już w posiadaniu konsumenta. Bywa też odwrotnie - konsument wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy odsyła towar, a sprzedawca wskazuje, że odesłany towar jest uszkodzony, ubrudzony bądź w inny sposób obniżona została jego jakość. Takie sytuacje są bardzo trudne do oceny przez Rzecznika Konsumentów ze względów dowodowych.

Udzielenie porady, czy informacji wymagało najczęściej dokonania analizy pism i dokumentów przedłożonych przez konsumenta (poza anallzą ustnie przedstawionych okoliczności sprawy przez konsumenta). Najczęściej redagowanym pismem dla konsumentów były reklamacje wad fizycznych rzeczy oraz pisma w postępowaniu reklamacyjnym. Sporządzano także wezwania: do zwrotu ceny sprzedaży lub wynagrodzenia z innych umów z uwagi na odstąpienie od umowy, bądź ponaglające do niezwłocznego wykonania umowy pod rygorem odstąpienia od umowy z uwagi na opieszałość przedsiębiorcy, ale również pisma procesowe – pozew o zapłatę, czy też wnioski o rozpatrzenie sprawy przez Sąd Polubowny przy WIIH.

Przygotowywane konsumentom pisma zawierały w każdym przypadku uzasadnienie prawne będące podstawą praw (i roszczeń) konsumenta i korelujących z nimi obowiązków przedsiębiorcy, uzmysławiając im możliwe konsekwencje (skutki) braku reakcji na żądania konsumentów. Konsumenci z kolei mogli przeanalizować przez to stan prawny adekwatny do ich sprawy, poznać swoje prawa, by w przyszłości móc poradzić sobie samodzielnie

z pomocą posiadanego egzemplarza jako wzoru (konsument w każdym przypadku otrzymywał co najmniej dwa egzemplarze projektu pisma: jeden celem złożenia do przedsiębiorcy i jeden dla siebie).

Rzecznik dostrzega, iż nie tylko konsumenci nie znają swoich praw, lecz również przedsiębiorcy, mimo że będący profesjonalnymi podmiotami w obrocie, od których przepisy prawa wymagają podwyższonej staranności, związanej z zawodowym charakterem prowadzonej działalności gospodarczej, nie są wystarczająco dobrze rozeznani w przepisach prawa konsumenckiego i cywilnego (najczęściej błędnie łączone są uprawnienia i obowiązki wynikające z rękojmi za wady fizyczne rzeczy z uprawnieniami i obowiązkami z gwarancji). Po drugie zaś przygotowanie konsumentom pism przez Rzecznika pozwalało na niejako samodzielne rozwiązanie sprawy przez konsumenta (wyłącznie z „cichą” pomocą Rzecznika), bez konieczności oficjalnego występowania przez Rzecznika do przedsiębiorcy w interesie konsumenta (udziału podmiotu trzeciego względem relacji umownej między stronami). Przy tym w znacznej części spraw konsument zgłaszając się do Rzecznika, nie podejmował uprzednio samodzielnie żadnych działań (np. nie złożył nawet reklamacji), prosząc o całościową pomoc.

Rzecznik dokonywał również ocen przedstawianych przez konsumentów umów dotyczących np. usług bankowych, odszkodowawczych, deweloperskich, telekomunikacyjnych, dotyczących sprzedaży energii elektrycznej, usług związanych z zakupami poza lokalem przedsiębiorstwa, czy na odległość pod kątem występowania ewentualnych niedozwolonych klauzul.

W przypadku, gdy umowa lub też regulamin zawierały niedozwolone postanowienia wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik informował konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa.

Podnieść należy, iż w wielu przypadkach porady udzielane przez Rzecznika nie dotyczyły tylko i wyłącznie zagadnień konsumenckich.

Konsumenci zgłaszali do Rzecznika Konsumentów także sprawy o charakterze niekonsumenckim z zakresu np. opieki społecznej, prawa rodzinnego, prawa pracy, prawa spadkowego, ubezpieczeń społecznych, problemów ze spółdzielnią mieszkaniową i zarządcami wspólnot mieszkaniowych, prywatnych umów między osobami fizycznymi, umów między przedsiębiorcami, egzekucji komorniczej, prawa karnego, upadłości konsumenckiej, abonamentów radiowo-telewizyjnych itp.

Wynika z tego, że społeczeństwo oczekuje od Rzecznika Konsumentów możliwości udzielania porad i informacji w każdej zgłaszanej sprawie, nie tylko z zakresu konsumenckiego. Tym samym coraz trudniej wytłumaczyć takim osobom, iż kompetencje Rzecznika są ograniczone ustawowo i nie posiada on uprawnień do podejmowania działań aż w tak szerokim zakresie, czyli we wszystkich aspektach życia codziennego.

W wymienionych przypadkach Rzecznik nie podejmował interwencji, lecz wskazywał właściwe komórki lub instytucje właściwe do rozwiązywania zgłaszanego problemu.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów jest bardzo szeroka, co często wymaga wnikliwego zapoznania się z posiadanymi przez konsumenta dokumentami. Każda sprawa jest inna, a zatem wymaga

indywidualnego podejścia, głębokiej analizy zagadnień i uregulowań ustawowych, co jest często czasochłonne. Ponadto różnorodność spraw, a także zmieniające się przepisy wymagają od Rzecznika systematycznego samokształcenia i doskonalenia.

Nie wszystkim konsumentom można skutecznie pomóc tak, jak tego oczekują. Niejednokrotnie brak do tego podstaw prawnych albo roszczenie jest przedawnione lub jest na to po prostu za późno z powodu upływu terminów do podjęcia skutecznych działań. Często zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi na to, co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takiego działania. Powyższe zaniechania powodują konieczność wytłumaczenia konsumentowi, iż brak jest podstaw do dochodzenia roszczeń. Najczęściej towarzyszy temu nerwowa atmosfera, gdyż konsument czuje rozczarowanie i niechętnie przyjmuje do wiadomości negatywną informację.

*Szczegółowe informacje statystyczne dotyczące bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów przedstawia Tabela nr 1 (str.22)*

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Giżyckiego; miał możliwość uczestniczenia w sesjach Rady i na bieżąco zapoznawał się z uchwałami Rady Powiatu. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu.

W omawianym okresie sprawozdawczym wobec braku sygnałów od konsumentów o potrzebie zmiany prawa miejscowego Rzecznik nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

## **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. Podjęcie przez Rzecznika takich działań służy zapobieganiu naruszeniom praw i interesów konsumentów, doprowadzeniu do usunięcia naruszeń, bądź doprowadzenia do rozwiązania sporu bez potrzeby kierowania sprawy na drogę procesu cywilnego. Mimo że rzecznicy konsumentów nie są organami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w przepisach ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823), tj. nie są podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy, w znaczeniu formalnym, to de facto ich rola często sprowadza się do pomocy konsumentom, by uniknąć sporu sądowego.

W analizowanym okresie Rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w **20** sprawach, wymagających interwencji. Wśród postępowań interwencyjnych **13** spraw dotyczyło umów sprzedaży, **6** - umów o świadczenie usług oraz **1** sprawa niekonsumencka.

Interwencje w sferze **sprzedaży** dotyczyły w szczególności: uszkodzenia w transporcie paneli tapicerowanych, odstąpienia od umowy zawartej na odległość na zakup fotela i powstałych rzekomo uszkodzeń w zwracanym towarze, długiego terminu naprawy lodówki, odstąpienia od umowy na pokazie i braku zwrotu zaliczki w wysokości 2 000 zł, odrzucenia reklamacji (sofy, obuwia, kurtki męskiej, wózka dziecięcego, hulajnogi), długiego terminu wymiany pakietów szybowych, możliwości zmiany miejsca odbioru węgla zakupionego w Polskiej Grupie Górniczej S.A., braku zwrotu zapłaconej ceny za niedostarczone cukierki z personalizacją na uroczystość komunijną, długiego terminu naprawy mebli, zwrotu nieotrzymanego pulsoksymetru w ramach programu DOM (Domowa Opieka Medyczna).

W przypadku zaś sfery **usług** interwencje dotyczyły: nieuczciwych praktyk rynkowych związanych ze sprzedażą usług telekomunikacyjnych oraz energii elektrycznej, wysokości wystawionych faktur za sprzedaż paliwa gazowego - w związku z nieprawidłowym montażem licznika gazowego, reklamacji nieprawidłowego wstawienia szyby samochodowej, pobrania z karty płatniczej płatności, mimo cofnięcia przez sprzedawcę transakcji sprzedaży towaru.

Wnioski i skargi konsumentów dotyczą najczęściej problemu istnienia wadliwości towaru z umową. Konsumenti bowiem nie zawsze potrafią udowodnić występowanie wady, którą kwestionuje sprzedawca. W tym celu pożądane byłoby uzyskanie przez konsumenta opinii specjalisty, która stanowiłaby argument w sporze z przedsiębiorcą. Konsumenti jednak w większości nie decydują się na powołanie rzeczoznawcy, gdyż wiąże się to z dodatkowymi kosztami, które niejednokrotnie bywają wyższe niż cena towaru.

Podejmowane przez Rzecznika interwencje prowadzone są wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale mają na celu osiągnięcie pozytywnych rezultatów w postaci uznania roszczeń konsumentów.

W wystąpieniach do przedsiębiorców w sprawach wadliwości towarów i usług, Rzecznik przedstawiał twierdzenia i argumenty konsumentów, a czasem opinie rzeczoznawców, wnosząc o ponowne rozpatrzenie sprawy. Należy podkreślić, iż Rzecznik nie posiada uprawnień rzeczoznawczych, nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń, czy prawidłowości wykonywanych usług - nie może więc ustosunkować się do kwestii istnienia bądź nie wady w towarze, ani co do sposobu jej powstania. Nie ma zatem kompetencji do oceny przyczyn wadliwości towarów, czy wykonywanych usług.

Z kolei, gdy działania przedsiębiorcy naruszały obowiązujące przepisy prawa, Rzecznik w wystąpieniach wskazywał naruszone przepisy oraz wzywał przedsiębiorcę do podjęcia działań zgodnych z prawem.

Należy również podkreślić, że Rzecznik nie posiada ustawowych uprawnień władczych i nakazowych wobec przedsiębiorcy i nie może nakazać mu zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta, ani też wymusić zachowania zgodnego z obowiązującymi przepisami. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli przedsiębiorca podtrzyma swoje negatywne stanowisko, spór ten może zostać rozstrzygnięty wyłącznie na drodze sądowej.

Podana liczba wystąpień nie odzwierciedla faktycznej ilości kierowanych do przedsiębiorców pism. Zdarza się, że jedna interwencja Rzecznika przynosi pozytywny rezultat, ale w wielu sprawach wnioski konsumenta wymaga kilkukrotnych wystąpień do przedsiębiorcy, w celu uzyskania oczekiwanego, pozytywnego rezultatu.

W przypadku sprawy skomplikowanej lub nieprzejrzyście przedstawionej przez konsumenta, Rzecznik niejednokrotnie występuje do kilku przedsiębiorców w celu wyjaśnienia problemu. Tak więc w ramach jednego wniosku zarejestrowanego jako jedna sprawa, Rzecznik może przygotować kilka wystąpień do przedsiębiorców.

Do Rzecznika wpływają również wnioski konsumentów, którzy bezzasadnie formułują swoje zarzuty przeciwko przedsiębiorcom. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi na to, co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takich działań. Kiedy z problemem zjawiają się u Rzecznika Konsumentów często jest już za późno na pomoc, ponieważ upłynęły już np. terminy odstąpienia od umowy.

Zdarzają się również przypadki, gdzie w toku już podjętej interwencji ujawnia się odmienny od opisanego przez konsumenta stan faktyczny sprawy. W takich sytuacjach mimo, że roszczenia konsumenta bywają nieuzasadnione, Rzecznik udziela wyczerpujących wyjaśnień i informacji.

*Zestawienie ilości i rodzaju spraw, w jakich Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku występował do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów obrazuje Tabela nr 2 (str. 23)*

#### **4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów - Tabela nr 3 (str.24)**

W analizowanym okresie Rzecznik współpracował i korespondował w sprawach konsumenckich m.in. z: Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegaturą w Elku Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie, Rzecznikiem Finansowym, Europejskim Centrum Konsumenckim, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej. Do tych instytucji przekazywane są informacje dotyczące niezgodnych z prawem działań przedsiębiorców, które dotyczą ogółu konsumentów i w których niezbędne jest podjęcie czynności przez administrację rządową lub organy nadzoru. Rzecznik współpracuje też z organizacjami pozarządowymi: Federacją Konsumentów czy Fundacją Konsumentów.

Niejednokrotnie konsultacja z ww. instytucjami/organami, pozwalała na przekazanie konsumentom rzeczowych i wyczerpujących informacji w danej sprawie, z uwagi na złożoność obowiązujących regulacji prawnych, brak jednolitych procedur oraz praktyczne możliwości zastosowania konkretnych przepisów z różnych dziedzin.

Współpraca Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polega przede wszystkim na wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz udostępnianiu materiałów szkoleniowych. UOKiK dostarczał również na prośbę Rzecznika ulotki i broszury informacyjne, które następnie były rozprowadzane wśród konsumentów, sprzedawców i młodzieży szkolnej.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przekazał dokumentację prowadzonych spraw konsumenckich do UOKiK, która dotyczyła podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę oferującego jednocześnie usługi telekomunikacyjne i energetyczne.

Współpraca z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Olsztynie i Delegaturą w Ełku, polegała w szczególności na wzajemnej wymianie poglądów oraz sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych poprzez powiadamianie organów IH o zasadności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa, czy też przeprowadzenia postępowania mediacyjnego lub gdy potrzebne było wydanie opinii, np. co do jakości towaru czy wykonanej usługi.

Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym (RF), czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy RF, a także możliwości uzyskania bezpłatnej szczegółowej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

Ponadto Rzecznik był w stałym, bezpośrednim kontakcie z miejskimi i powiatowymi rzecznikami z sąsiednich miast i powiatów, czy też z innych regionów kraju. W wielu sprawach, w wyniku konsultacji z innymi rzecznikami i wymianie doświadczeń, szczególnie w zakresie nieuczciwych działań przedsiębiorców, którzy dopiero rozpoczęli działalność na terenie powiatu giżyckiego, a wcześniej realizowali sprzedaż/usługi w innym powiecie, udało się skutecznie pomóc konsumentom.

Współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi polegało również na uczestnictwie Rzecznika w następujących szkoleniach:

1. w dniach 22 – 23.02.2022 r. – on-line Ogólnopolska Konferencja Naukowa „Ochrona praw konsumenta imprez turystycznych”, organizator: Europejska Wyższa Szkoła Prawa i Administracji w Warszawie i Turystyczna Organizacja Otwarta;
2. w dniu 17.03.2022 r. – webinar „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
3. w dniu 12.04.2022 r. – webinar „Odszkodowania po wichurach, huraganach, powodziach i podtopieniach”, organizator: Rzecznik Finansowy;
4. w dniu 21.04.2022 r. – webinar „Zakupy w sieci. Jakie prawa ma konsument?”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
5. w dniu 28.04.2022 r. – webinar „Co sprzedawca internetowy musi wiedzieć o prawie do zwrotu towaru?”, organizator: Fundacja Konsumentów;
6. w dniu 10.05.2022 r. – webinar „Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku bankowo-kapitałowym”, organizator: Rzecznik Finansowy;
7. w dniu 19.05.2022 r. – webinar „Pozasądowe metody sporów konsumenckich. Polubowne rozwiązywanie sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego - specyfika postępowania, korzyści dla obydwu stron sporu.”, organizator: Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR (UKNF);
8. w dniach 9 - 10.06.2022 r. – on-line IX Międzynarodowa Konsumencka Konferencja Naukowa „Prawa konsumenta wczoraj, dziś i jutro. 60 lat praw konsumenta”, organizator: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów;
9. w dniu 23.06.2022 r. – webinar „Ubezpieczenia turystyczne - rozsądny wybór”, organizator: Rzecznik Finansowy;
10. w dniu 23.06.2022 r. – webinar „10 prostych kroków żeby nie zmarnować urlopu”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;

11. w dniu 29.06.2022 r. – webinar „Nieautoryzowane transakcje płatnicze. Cyberbezpieczeństwo podczas zawieranych transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego.”, organizator: Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR (UKNF);
12. w dniu 14.07.2022 r. – webinar „Konsument na azjatyckich platformach zakupowych”, organizator: Federacja Konsumentów;
13. w dniu 21.07.2022 r. – webinar „Konsument w drodze na zagraniczne wakacje”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
14. w dniu 29.08.2022 r. – webinar „O prawach konsumentów w gastronomii”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
15. w dniu 30.08.2022 r. – webinar „Ubezpieczenia dzieci i młodzieży szkolnej: grupowo czy indywidualnie?”, organizator: Rzecznik Finansowy;
16. w dniach 6 –7.09.2022 r. – Konferencja dla Rzeczników Konsumentów, organizator: Delegatura UOKiK w Bydgoszczy;
17. w dniu 15.09.2022 r. – webinar „Turysta mądry po szkodzie, czyli m.in. jak złożyć reklamację i wyegzekwować swoje prawa, jeśli urlop nie poszedł zgodnie z planem.”, UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
18. w dniu 20.09.2022 r. – webinar „Likwidacja szkód z ubezpieczeń podróży - najczęstsze problemy.”, organizator: Rzecznik Finansowy;
19. w dniu 21.09.2022 r. – webinar „Cyberbezpieczeństwo z perspektywy klienta usług finansowych - aspekty praktyczne.”, organizator: CEDUR (UKNF);
20. w dniu 28.09.2022 r. – webinar „Influencer marketing pod lupą UOKiK”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
21. w dniu 29.09.2022 r. – webinar „ADR- Postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym”, organizator: Rzecznik Finansowy;
22. w dniu 11.10.2022 r. – webinar „Zadania i kompetencje poszczególnych instytucji tworzących sieć.”, organizator: Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR (UKNF).
23. w dniu 20.10.2022 r. – webinar „Reklamacje towarów i usług”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
24. w dniu 21.10.2022 r. – webinar „Rekomendacje Prezesa UOKiK dla influencerów”, organizatorzy: UOKiK i Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska;
25. w dniu 16.11.2022 r. – webinar „Spłata kredytu przed terminem”, organizator: Rzecznik Finansowy;
26. w dniu 16.11.2022 r. – webinar „Black Friday – okazja czy pułapka?”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
27. w dniu 16.12.2022 r. – webinar „Na co uważać, żeby nie stracić danych i pieniędzy?”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Konsumentów nie kierował spraw do rozpatrzenia przez Sąd Polubowny przy WIH, ale pomógł konsumentowi w przygotowaniu wniosku (w sprawie odrzuconej reklamacji kurtki męskiej) oraz wskazał taki tryb roszczeń jako alternatywę wobec sądownictwa powszechnego. Rzecznik nie wytaczał też powództw oraz nie wstępował do toczącego się postępowania, natomiast w jednym przypadku przygotował konsumentowi projekt pozwu w sprawie odrzuconej reklamacji obuwia. Natomiast nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez Rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument jest informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik oferuje wówczas

pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśnia obowiązujące przepisy, procedury, udziela informacji o kosztach sądowych. Także w trakcie postępowania sądowego Rzecznik doradza zainteresowanym w kwestiach związanych z tokiem sprawy. Na życzenie konsumenta przygotowuje także odpowiednie pisma procesowe, jeżeli jest to uzasadnione przez okoliczności postępowania sądowego.

Zbyt mały procent spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami wynika z tego, że konsument nie decyduje się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

*Szczegółową charakterystykę pomocy Rzecznika na drodze sądowej przedstawia Tabela nr 4 (str.25)*

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

Jednym z największych zagrożeń dla każdego konsumenta jest brak należytej wiedzy i świadomości prawnej, ponieważ będąc uczestnikiem rynku, często nie rozumie on reguł, które nim rządzą, nie potrafi dostrzec zagrożeń i jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik kontynuował działania edukacyjne podejmowane w latach ubiegłych. Na tablicy ogłoszeń umieszczonej przed biurem Rzecznika w Starostwie Powiatowym w Giżycku sukcesywnie były aktualizowane informacje dotyczące spraw konsumenckich.

Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej, czy też Europejskie Centrum Konsumenckie były na bieżąco wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji, a każdy z konsumentów zgłaszających się do Rzecznika mógł otrzymać broszurę o tematyce konsumenckiej.

Podobnie jak w poprzednich latach tematyka konsumencka poruszana była również za pośrednictwem lokalnej prasy, czy też strony internetowej Powiatu, które to nie tylko przyczyniają się do rozpowszechnienia wśród czytelników wiedzy z dziedziny prawa konsumenckiego, ale także pełnią funkcję prewencyjną, ostrzegając konsumentów przed nieuczciwymi przedsiębiorcami, sytuacjami, które mogą rodzić niekorzystne dla konsumentów konsekwencje i w ten sposób mogą wystrzyć ostrożność konsumenta, który świadomy swych praw jest w stanie uniknąć niepożądanych sytuacji.

W okresie sprawozdawczym ukazały się następujące informacje i porady Rzecznika:

1. Informacja dotycząca utworzonego przez Fundację LexCultura poradnika konsumenckiego w języku polskim i ukraińskim - [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl); dn.11.03.2022 r.
2. „Światowy Dzień Konsumenta” - [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl); dn.14.03.2022 r.
3. „Sprawdź zanim podpiszesz umowę”- Gazeta Giżycka, dn.17.03.2022 r.
4. „Konsumencie, masz kredyt hipoteczny i rata jest dla Ciebie obciążeniem?”- [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl); dn.05.05.2022 r.
5. „Ma być czysto, smacznie i zgodnie z cennikiem” – Moje Giżycko Nr 68/czerwiec 2022 r.
6. „Transakcje nieautoryzowane – zarzuty wobec 5 banków” -[www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl); dn.21.07.2022 r.
7. „Na pewno wiecie, komu i za co płaciecie? - Moje Giżycko Nr 69/lipiec 2022 r.



8. „Płatne czy darmowe – jak to jest z tymi parkingami?”- Moje Giżycko Nr 70/sierpień 2022 r.
9. ABC Małego Konsumenta oraz informacja o bezpłatnych szkoleniach o tematyce konsumenckiej – [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl); dn.27.09.2022 r.
10. „Zanim zapłacisz składkę, przeczytaj warunki umowy!” - Moje Giżycko Nr 71/wrzesień 2022 r.
11. „Eskaes” to nie „wuef”- możesz nie dostać odszkodowania - Moje Giżycko Nr 72/październik 2022 r.
12. „Black Friday, Cyber Monday - Konsumentcie, Ty masz łapać okazje, nie one Ciebie!”- [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl); dn.25.11.2022 r.
13. „Szaleństwo promocyjnych zakupów- jak nie dać się oszukać?”- wywiad w stacji Radio5 w dn.25.11.2022 r., nt. wyprzedaży.
14. „ Nie wszystkie promocje są dla nas okazją” - Moje Giżycko Nr 73/listopad 2022 r.
15. „Pułapki przedświątecznych zakupów” - Gazeta Giżycka, dn.08.12.2022 r.
16. „Gdy nie poszło zgodnie z planem” - Moje Giżycko Nr 74/grudzień 2022 r.

Niezależnie od powyższych działań, w celu propagowania wiedzy konsumenckiej Rzecznik przekazuje konsumentom, czy to podczas bezpośredniego spotkania, czy też za pośrednictwem drogi elektronicznej niezbędne wyciągi z aktów prawnych, wzory umów konsumenckich, zgłoszeń reklamacyjnych, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz wzory odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego lub też sporządza gotowe projekty takich pism. Formę edukacji pełni też wskazanie konsumentom przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie.

Jedną z postaci wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Sprzedawcom, którzy kontaktowali się telefonicznie lub osobiście z Rzecznikiem udzielane były porady na temat wykładni przepisów w zakresie obowiązujących regulacji prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów, jak również przekazywane były zainteresowanym broszury.

Przedsiębiorcy często również konsultowali z Rzecznikiem prowadzone przez siebie postępowania reklamacyjne w zakresie dotyczącym prawidłowości załatwienia reklamacji konsumentów oraz zobowiązań, jakie ciążyą na przedsiębiorcy, np. obowiązku udzielenia konsumentowi jasnych i zrozumiałych informacji w języku polskim o nazwie towaru, jego producencie czy importerze, znaku bezpieczeństwa, kraju jego pochodzenia, obowiązku zapewnienia w miejscu sprzedaży warunków umożliwiających dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów itp.

Współpraca i edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument - sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich.

W dużym stopniu rolę edukacyjną pełniły również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców – bowiem dokonując oceny konkretnego przypadku, Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób postępowania w dalszej jego działalności, a przy okazji konsument zaznajamiał się ze swoimi prawami.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przeprowadził dwie prelekcje wśród uczniów klas ósmych Szkoły Podstawowej Nr 2 im. Chwały Oręża Polskiego w Giżycku oraz odbył 5 spotkań z uczniami Zespołu Szkół Zawodowych w Giżycku na temat pracy rzecznika konsumentów, praw konsumentów oraz przekazał uczniom materiały informacyjne o tematyce konsumenckiej.

Ponadto Rzecznik przesłał do 16 przedszkoli z terenu powiatu giżyckiego informację o powstałym projekcie edukacyjnym ABC Małego Konsumenta (<https://malykonsument.uokik.gov.pl/>) przygotowanym przez UOKiK, który w przyjazny i przystępny sposób, łącząc naukę z zabawą, przybliży najmłodszym podstawowe pojęcia i zasady dotyczące robienia zakupów. Rzecznik zamieścił również taką informację na stronie [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl) wraz z propozycją bezpłatnych webinarów o tematyce konsumenckiej dla szkół, czy też indywidualnych konsumentów.

Zostały również przesłane do siedmiu szkół ponadpodstawowych z terenu powiatu giżyckiego informacje o powstałym projekcie edukacyjnym „Młodzież z prawem na cz@sie” (<https://lexcultura.pl/projekty/uokik-edukacja/>) na temat najważniejszych pojęć konsumenckich i podstawowych praw przysługujących konsumentom.

Ponadto oprócz wyżej wymienionych działań, na stronie internetowej Powiatu pod adresem: [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl) w zakładce „Powiatowy Rzecznik Konsumentów” zamieszczane są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką np. przepisy prawne, porady konsumenckie oraz podstawowe wzory pism, które konsument może wykorzystać w samodzielnym dochodzeniu roszczeń.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową (art. 4 ustawy z dn.23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

W okresie sprawozdawczym Rzecznik w jednym przypadku poinformował UOKiK o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę oferującego usługi telekomunikacyjne i energetyczne.

Ponadto Rzecznik kilkakrotnie w swoich wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorców zwracał uwagę, iż działania stosowane przez samego przedsiębiorcę mogą nosić znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

W okresie sprawozdawczym 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),**

Na podstawie art. 42 ust.4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i

informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. Niestety, w praktyce przedsiębiorcy nie zawsze, pomimo ponagień, udzielają odpowiedzi na wystąpienia.

W tej sytuacji zgodnie z art.114 ust.1 ww. ustawy rzecznikowi przysługuje uprawnienie wystąpienia z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną (kara grzywny nie mniejsza niż 2.000 zł).

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie stwierdził przypadku, aby przedsiębiorca, nie udzielił Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz nie ustosunkował się do jego uwag i opinii.

W związku z tym, w konsekwencji kierowanych ponagień, przedsiębiorcy udzielali odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika i nie było podstaw do kierowania wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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

#### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów**

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie wykonywania ustawowo określonych zadań. Podkreślenia wymaga, że liczby i opis niektórych spraw w żaden sposób nie oddają charakteru tejże pracy, a wysiłek i stres towarzyszy każdego dnia. Szczególnie w sytuacji, gdy zgłaszana sprawa jest bezpodstawną lub przedawnioną. Wówczas bardzo trudno wytłumaczyć konsumentowi, iż jego roszczenia są bezzasadne.

Podsumowując kolejny rok działalności, Rzecznik podnosi, że na poprawę realizacji praw konsumenckich największy wpływ mają działania ustawodawcze, mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony konsumentów przed nieuczciwymi przedsiębiorcami. Przepisy dotyczące ochrony konsumentów wymagają ciągłego monitorowania oraz wprowadzania niezbędnych zmian. Ważna jest również stała i bieżąca w tym zakresie współpraca szeregu organów, instytucji państwowych i samorządowych

Na podstawie analizy zgłaszanych spraw konsumenckich wskazać należy, że w dalszym ciągu, pomimo wzrostu świadomości konsumenckiej, istnieje potrzeba kontynuowania działań o charakterze edukacyjno - informacyjnym szczególnie osób starszych, które są często bardzo ufne, nieznające współczesnych realiów rynkowych. Dotyczy to w szczególności tzw. umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, gdzie sprzedawcy oferują konsumentom (na pokazach, czy też odwiedzając w mieszkaniach lub po rozmowie telefonicznej) nabycie różnego rodzaju rzeczy, nierzadko w znacząco zawyżonej cenie lub też po wprowadzeniu konsumenta w błąd, co do warunków zawieranej umowy.

Podobnie jak w latach ubiegłych liczne skargi konsumentów dotyczyły niskiej jakości reklamowanych produktów. Utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń w takich sytuacjach są m.in. częsty brak

zgody przedsiębiorców na polubowne zakończenie sporu, wysokie koszty opinii rzeczoznawców (często przewyższającej wartość reklamowanego towaru).

Istotne jest również kontynuowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym na wszystkich szczeblach oraz różnego rodzaju akcji medialnych (programy radiowo-telewizyjne, ulotki i materiały informacyjne), mających na celu podniesienie wiedzy i świadomości konsumenckiej oraz kształtowanie pro konsumenckich postaw wśród przedsiębiorców.

Rzecznik zwraca również uwagę, iż w celu polepszenia standardów ochrony konsumentów zasadne byłoby:

- umożliwienie rozszerzenia skorzystania z prawa 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej w salonie (w sposób tradycyjny) w zakresie umów telekomunikacyjnych i energetycznych;
- zwolnienie rzecznika ze wszystkich kosztów w sytuacji wytaczania spraw sądowych (chodzi o możliwość poniesienie kosztów procesowych w sytuacji przegranej sprawy);
- możliwość bezpłatnego uzyskania opinii rzeczoznawców wpisanych na listę przy Wojewódzkich Inspekcjach Handlowych;
- wyeliminowanie obowiązku zgody przez przedsiębiorców do udziału w sądach polubownych.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

Praca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością wśród wielu mieszkańców Powiatu Giżyckiego. Świadczy o tym zainteresowanie poradami prawnymi (nie tylko z zakresu prawa konsumenckiego) oraz wiele maili, telefonów z podziękowaniami od konsumentów, którzy doceniają wkład i starania Rzecznika w pozytywne rozwiązanie sporów konsumenckich. Zaangażowanie w pracę jest wysoko oceniane zarówno przez konsumentów, którzy po wystąpieniu Rzecznika otrzymują pozytywną decyzję przedsiębiorcy, jak i mieszkańców powiatu, którym nie udaje się polubownie rozwiązać sporu. W trakcie rozmów telefonicznych wśród wielu osób zauważa się dobrą znajomość prawa konsumenckiego. Można odnieść wrażenie, że część konsumentów korzysta z porady w celu potwierdzenia interpretacji przepisów, uzyskania informacji jak może postąpić przedsiębiorca i co w każdej z tych hipotetycznych sytuacji można zrobić. Niektóre z porad przypominają również testowanie Rzecznika ze znajomości przepisów. Bywa też, że rozmowa telefoniczna z Rzecznikiem jest traktowana jako okazja do zadawania pytań na temat wielu wydarzeń z życia konsumenta - z zakresu prawa konsumenckiego.

W związku z pojawiającymi się nowymi, nieznanymi dotąd zagrożeniami, z którymi spotkać się mogą konsumenci, jak również częstymi zmianami przepisów prawa oraz różnorodnością spraw, którymi zajmuje się Rzecznik, nadal zasadne jest organizowanie systematycznych i bezpłatnych różnego rodzaju szkoleń, prowadzonych przez fachowców i doświadczonych praktyków w dziedzinie prawa konsumenckiego, podczas których rzecznicy mieliby możliwość omówienia bieżących spraw i problemów z nimi związanych. Stale narastająca liczba spraw

konsumenckich o znacznym stopniu skomplikowania wymaga coraz to nowych, branżowych informacji, z nieznanych dotąd dziedzin, tym bardziej że rzecznicy, gwarantujący wysoki poziom obsługi konsumentów, są wizytówkami urzędów, w których są zatrudnieni.


W swojej pracy Rzecznik zauważa niedostateczny jeszcze dostęp do informacji prawnej w sprawach o charakterze niekonsumenckim, ponieważ mieszkańcy powiatu często mylą kompetencje rzecznika konsumentów jako bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach z zakresu prawa pracy, spraw rodzinnych, roszczeń cywilnych, karnych itp. Rzecznik widzi również potrzebę udzielania rzecznikom przez UOKiK na bieżąco informacji o toczących się postępowaniach w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów lub też dostępu do bazy danych o przedsiębiorcy, przedmiocie i delegaturze UOKiK zajmującej się sprawą.

Często spotykanym problemem w pracy Rzecznika jest również odmowa przedkładania przez przedsiębiorców kopii dokumentów lub nagrań rozmów z konsumentami. Rzecznicy nie zostali wprost wyposażeni w kompetencję do żądania od przedsiębiorców przedstawienia kopii dokumentów, dlatego też takie przypadki nie ułatwiają pracy i pośrednio wpływają na niższy poziom ochrony i pomocy konsumentów.

Rzecznik stara się zapewniać konsumentom efektywne dochodzenie roszczeń poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie negocjacji i mediacji z przedsiębiorcami. Zakres i formy tej pomocy są zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy, jednakże polubowna droga załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów i przedsiębiorców najchętniej.

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

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Giżycku**



**Katarzyna Sylwia Tota-Leszczyńska**

Pozytywnie opiniuję:

**Starosta Giżycki**



**Mirosław Dariusz Drzażdżewski**



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

	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
a		1														1
b				1	1											2
c				3	2											5
d			1	1	1											3
e				1												1
f																
g																
h					1											1
i																
<b>USŁUGI:</b>																
j																
k																
l																
m				1												1
n				1												1
o																
p																
q																
r																
s																
t																
u				2					1					1		4
v																
w																
x																
y																
	<b>RAZEM</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>5</b>				<b>1</b>					<b>1</b>		<b>19</b>
	informacje ogólne niekonsumenckie															1
																<b>razem: 20</b>

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

*Katarzyna*  
mgr Katarzyna Tota-Leszczyńska

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

															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 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
	<b>SPRZEDAŻ:</b>															
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwie															
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, 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														1	
i	inne															
	<b>USŁUGI:</b>															
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														1	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															
x	edukacyjne															
y	inne															
	niekonsumenckie															
	razem:														2	

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
  
 mgr Katarzyna Tota-Leszczyńska



Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami																			
	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	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	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		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																
a	art. żywnościowe																															
b	odzież i obuwie																															
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie 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																															
<b>USŁUGI:</b>																																
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																															
<b>RAZEM</b>																																
sprawy o ukaranie																																
razem:																razem:																
2																2																

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
mgr Katarzyna Toła-Leszczczyńska

*Ktoles*

