



POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W GIŻYCKU

11-500 Giżycko, Aleja 1 Maja 14, tel. 87 428 59 58 w.52
e-mail: rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU ZA 2023 ROK

Opiniuję:
Starosta Giżycki

Mirosław Dariusz Drzażdżewski

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 2023 r. poz. 1689), na podstawie którego Rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Giżycko, dnia 18 marca 2024 r.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU	3
1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy	4
II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	12
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	13
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	16
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.....	18
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	19
7. Podejmowanie działań wynikających z:	21
• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,	
• art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),	
• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	
III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	23
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	23
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.....	24

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 2024 r., poz. 107) 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 2023 r. poz.1689) 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	54 016 stan wg GUS w 2022r.
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.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań jest informowanie na temat obowiązujących przepisów w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Rzecznik mimo, iż jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych, to jednak nie posiada on 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. Ponadto 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.

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

- udzielanie porad,
- sporządzanie pism reklamacyjnych, procesowych, oświadczeń oraz wezwań,
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania sporu,
- 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.

W okresie sprawozdawczym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku z prośbą o poradę konsumencką i informację prawną zwróciło się **695** osób (w porównaniu z rokiem ubiegłym nastąpił wzrost o **109** porad).

Pomoc konsumentom w tym zakresie odbywała się telefonicznie oraz bezpośrednio w rozmowach i kontaktach ze zgłaszającymi się osobami (**581**), a także pisemnie w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej (**114 porad**).

W sprawach dotyczących zagadnień z zakresu **sprzedaży** Rzecznik udzielił **368 porad**, w zakresie **usług** – **233 porad**, **informacji ogólnych** - **30**, natomiast w sprawach **niekonsumenckich** - **64**.

Ze względu na sposób zawarcia umowy najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów zawartych **w lokalu przedsiębiorstwa** - **426**, umów zawartych **na odległość** – **148**, a najmniej zawartych było **poza lokalem przedsiębiorstwa** - **27**.

Zakres problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i zróżnicowany, a wynikał przede wszystkim z umów sprzedaży oraz umów w zakresie świadczonych usług.

W sferze umów **sprzedaży** problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły: reklamacji zakupionego towaru, braku możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego zakupionego w sklepie stacjonarnym, wyjaśnienia różnic między uprawnieniami wynikającymi z niezgodności towaru z umową, rękojmi czy gwarancji, odmowy przyjęcia reklamacji, przerzucania na konsumentów odpowiedzialności za wystąpienie wady, uszkodzenia towaru podczas procedury reklamacyjnej. Tradycyjnie już najwięcej problemów związanych było z reklamacjami: urządzeń gospodarstwa domowego, sprzętu elektronicznego, komputerowego, odzieży i obuwia, mebli i artykułów wyposażenia wnętrz, samochodów i środków transportu osobistego, części zamiennych.

Natomiast w kategorii **usług** najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wyjaśnienia postanowień i warunków umowy, nieterminowego wykonania usługi, udzielania nierzetelnej i wprowadzającej w błąd informacji podczas zawierania umowy m.in. w zakresie ceny, nieuczciwych wykonawców, nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

W roku sprawozdawczym największą grupę w przypadku usług stanowiły porady związane z **bieżącą konserwacją, utrzymaniem domu, drobnymi naprawami i pielęgnacją**, które dotyczyły najczęściej zakupu i montażu paneli fotowoltaicznych oraz pomp ciepła (warunki umowy, nieprawidłowy montaż, opóźnienia w montażu, problemy z uzyskaniem dofinansowania do programu „Czyste Powietrze” mimo zapewnień sprzedającego).

W odniesieniu do usług związanych z **sektorem energetycznym i wodnym** – 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.

Rzecznik zauważył także ogromne niezadowolenie konsumentów w podeszłym wieku, którzy zdecydowali się na założenie instalacji fotowoltaicznej. Mimo tego, że konsumenci mieli świadomość faktu, że teoretycznie koszty związane z montażem instalacji mogą zwrócić się dopiero po kilkunastu latach, podjęli decyzję o wyłożeniu, nierzadko całych swoich oszczędności, na udogodnienia mało opłacalne i

niezrozumiałe technicznie. Rozczarowanie konsumentów pojawiało się zazwyczaj po otrzymaniu pierwszego rachunku lub/i po dyskusjach z rodziną, która uświadamiała kilkudziesięciolatkom, że mogą nie doczekać chwili, w której kosztowna inwestycja się zwróci.

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 roku 2023 konsumenci zwracali się również do Rzecznika w sprawach związanych z zawarciem umowy na odległość. W większości przypadków problemy dotyczyły braku zwrotu dokonanych przez konsumenta płatności w przypadku odstąpienia od umowy, utrudniania przez przedsiębiorców skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, braku zwrotu kosztów dostarczenia towaru do sprzedawcy w przypadku reklamacji, braku danych kontaktowych przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy.

Od 1 stycznia 2023 roku obowiązuje zakaz pobierania od konsumentów płatności, jak również zawierania umów dotyczących usług finansowych np. kredytu konsumenckiego podczas pokazu lub wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę. Oznacza to, że firmy sprzedające rzeczy na pokazach mogą pobrać pieniądze od konsumenta za towar dopiero po upływie terminu na odstąpienie od umowy, który wynosi 14 dni w standardowych okolicznościach (w przypadku zakupów na pokazie, wycieczkach), bądź 30 dni w okolicznościach szczególnych (na nieumówionych pokazach w domu konsumenta). W przeciwnym razie pobranie płatności przez sprzedawcę przed terminem odstąpienia od umowy będzie stanowiło wykroczenie.

Wyjątkiem dotyczącym zakazu przyjmowania płatności na pokazach jest sytuacja, kiedy konsument zaprosi taką firmę do swojego mieszkania, czyli jeżeli pokaz odbywa się na wyraźne zaproszenie konsumenta w jego mieszkaniu. Rzecznik kilkakrotnie spotykał się z sygnałami ze strony konsumentów, że zakaz ten jest obchodzony przez przedsiębiorców poprzez wpraszenie się do mieszkania konsumentów pod różnymi pretekstami, chociażby serwisu różnych urządzeń znajdujących się w domu albo przez organizowanie pokazów w hotelach, restauracjach połączone z odwożeniem konsumentów do domu po to tylko, żeby sam fakt zawarcia umowy miał miejsce w domu konsumenta.

Należy również zauważyć, że od 26 maja 2022 roku obowiązuje zakaz sprzedaży wyrobów medycznych poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli np. na pokazach. Tak więc ciśnieniomierz, masażer, czy też inne urządzenia rehabilitacyjne nie powinny się znaleźć na takim pokazie w sprzedaży.

Dopóki konsumenci nie będą ostrożni, uważni i wyedukowani, to najprawdopodobniej takie praktyki mogą zdarzać się częściej. Niestety natura ludzka szybko się nie zmienia i przyzwyczajenia jednak wciąż są takie same - z jednej strony naiwność i łatwowierność konsumentów, z drugiej strony pazerność i chciwość sprzedawców.

Rzecznik w ramach udzielanych porad dokonuje analizy przedstawionych przez konsumentów dokumentów i wskazuje na podstawie obowiązujących przepisów prawnych możliwości rozwiązania zgłaszanego problemu. Ponadto udziela pomocy w zredagowaniu pism do przedsiębiorcy – zgłoszeń reklamacyjnych,

odwołań, wezwań, oświadczeń o odstąpieniu od umowy. Rzecznik sporządzał również konsumentom pisma procesowe – pozwy o zapłatę, sprzeciwy od nakazu zapłaty, czy też wnioski o rozpatrzenie sprawy przez Sąd Polubowny przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej.

Niejednokrotnie udzielane przez Rzecznika porady nie były powiązane z problematyką konsumencką. Mieszkańcy zgłaszali się bowiem z problemami dotyczącymi spraw związanych ze stosunkiem pracy, świadczeniami emerytalnymi i rentowymi, prawem spadkowym, wspólnotami mieszkaniowymi, warunkami najmu lokali mieszkalnych w budynkach prywatnych, nieopłaconym w terminie ubezpieczeniem obowiązkowym odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, przetwarzaniem danych osobowych itp.

Do Rzecznika trafiały również prośby o przyspieszenie realizacji zadań przez PCPR oraz Wydziały Starostwa Powiatowego, czy Urzędu Miasta.

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

Problemy dotyczące reklamacji niekonsumenckich zgłaszane były również przez drobnych przedsiębiorców. Przedstawiciele firm niedowierzali, że Rzecznik nie zajmuje się sprawami dotyczącymi sporów pomiędzy przedsiębiorcami. Właściciele firm zazwyczaj zadawali pytania dotyczące tego, kto (jeśli nie rzecznik), pomaga w rozwiązaniu tego typu sporów, bowiem byli przekonani, że skoro ich prawa zostały naruszone to dodzwonili się do właściwej instytucji, gdzie uzyskają bezpłatną pomoc prawną. Informacja o braku instytucji „rzecznika przedsiębiorców” i możliwości konsultacji z zawodowym pełnomocnikiem nie zadawała biznesmenów.

Do Rzecznika zgłaszali się także członkowie wspólnot, którzy chcieli zaskarżać uchwały oraz lokatorzy spółdzielni mieszkaniowych, niezadowoleni z wysokich rachunków. Celem uzyskania porady zgłaszały się także osoby fizyczne, które dokonały transakcji/zakupu od innych osób fizycznych, a także pełnomocnicy konsumentów lub drobnych przedsiębiorców. Domagano się podjęcia interwencji, wyegzekwowania podpisania umowy, wydania dokumentów (faktur) lub przedmiotu, zwrotu należności, wykonania usługi bądź nakłonienia sprzedawcy do określonego działania. Podobnie jak w poprzednich latach, także w 2023 r. do Rzecznika kierowali pisma adwokaci i radcy prawni, którzy nie wiedzieli jakie są zadania i możliwości ustawowe Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Pełnomocnicy domagali się w imieniu swoich mocodawców konkretnych działań ze strony Rzecznika, w tym m.in. wyegzekwowania od przedsiębiorców określonego zachowania, wydania pozwolenia, decyzji, przedstawienia ekspertyzy. Tymczasem, w sytuacji reprezentowania konsumenta przez zawodowego pełnomocnika, w sporze z przedsiębiorcą, występowanie Rzecznika w tożsamej sprawie do firmy z prośbą o wyjaśnienia nie znajduje uzasadnienia i zazwyczaj nie przyczynia się do rozwiązania sporu. W praktyce, w tego typu sprawach, w których konsumenci byli wcześniej reprezentowani przez profesjonalnych pełnomocników, udział Rzecznika nie odnosił oczekiwanego rezultatu i nie miał racji bytu.

Problemy dotyczyły również np. konkursów prowadzonych przez przedsiębiorców, promocji oraz różnego rodzaju bonusów. Konsumenci zgłaszali celowe wprowadzanie w błąd oraz niedotrzymywanie warunków konkursowych i promocyjnych. Skarżono się także na złą jakość produktów, niezdrowy, a nawet „trujący” skład artykułów spożywczych, leków, zbyt wysoką cenę, odmienne ceny w tej samej sieci sklepów, a także oznaczanie produktów cenami promocyjnymi (na półkach), które nie zostały wprowadzone do systemu kasowego.

Pojawiły się także nowe sprawy, dotyczące oszustw mających miejsce podczas sprzedaży towarów za pośrednictwem OLX, Allegro lub Vinted. Konsumenci w trakcie transakcji dobrowolnie podawali: nr karty, datę ważności oraz nr CVV2/CVC2, a po jakimś czasie z konta „znikały” pieniądze. Mieszkańcy powiatu zlecali w banku zablokowanie środków na koncie, jednakże mimo tego, środki finansowe „zostały upłynnione” z kont konsumentów, przez osoby nieuprawnione lub też zaciągane były pożyczki na konto poszkodowanych. Konsumenci zakładali, że Rzecznik nakłoni bank lub portal internetowy do zwrotu środków pieniężnych.

W 2023 r. konsumenci skarżyli się również na ceny i rozliczenia energii elektrycznej, licząc, że interwencja rzecznika zmieni koszty zużycia mediów. Mieszkańcy powiatu domagali się także od Rzecznika przeprowadzenia kontroli na stacjach benzynowych i w sklepach spożywczych, celem wyrównania cen, które w tej samej sieci kształtowały się na różnych poziomach.

Wiele porad dotyczyło reklamacji wyjazdów zagranicznych zorganizowanych przez biura podróży. Konsumenci zachęteni wiadomościami internetowymi przeliczali niedogodności, których doznali na wyjeździe, wzorując się „Tabelą Frankfurcką” i domagali się od spółek zwrotu od 50-100% wartości wycieczki. Mieszkańcy powiatu nie zgadzali się z tym, że dokument nie ma mocy obowiązującej w Polsce, a w zamian za wysokie odszkodowanie, biura proponują bon turystyczny/voucher lub wypłaty na kilkaset złotych.

Rzecznik podczas porad osobistych, telefonicznych i e-mailowych wielokrotnie wyjaśniał, iż nie posiada instrumentów prawnych do zmuszenia lub wyegzekwowania wykonania przez przedsiębiorcę żądań i oczekiwań konsumentów. Rozmowy i porady dotyczyły także informowania mieszkańców powiatu, że w sporze z przedsiębiorcą Rzecznik nie przesądza po czyjej stronie „leży racja” i kto wskazuje prawdziwy przebieg zdarzeń w trakcie postępowania reklamacyjnego. Rzecznik nie jest właściwy do rozstrzygania, czy wady fizyczne produktów, wynikają ze słabej jakości towaru, jak twierdzą konsumenci, bądź uszkodzenia mechanicznego lub niewłaściwego użytkowania – tak jak wyjaśniają przedsiębiorcy. Z tytułu wykonywania obowiązków służbowych Rzecznik zawsze broni w sporze słabszą stronę konfliktu, jednakże w praktyce konsumenci nie zawsze opisują sytuację rzetelnie i zgodnie z prawdą.

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 czy niezgodności towaru z umową, a uprawnieniami i obowiązkami z gwarancji).

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 bardzo 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.

Problemy konsumenckie w 2023 r. wynikały również nie tylko z nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców, ale także z nieczytania lub nieuważnego czytania umów, które podpisywali mieszkańcy powiatu, nieznaności prawa oraz niestosowania podstawowych zasad podczas dokonywania transakcji internetowych i zakupów stacjonarnych. Konsumenci zniesmaczeni i zdesperowani odrzuconą reklamacją wielokrotnie próbowali odreagować swoje negatywne emocje w stosunku do przedsiębiorcy na Rzeczniku. Część skarg nie dotyczyła konkretnych przypadków tylko chęci uzewnętrznienia swoich emocji bądź uzyskania informacji na temat tego co może zrobić przedsiębiorca lub jaki wyrok wyda sąd.

Wielokrotnie konsumenci podczas jednej rozmowy telefonicznej próbowali uzyskać porady z różnych dziedzin życia i na różne, rozbieżne tematy, nie zawsze z zakresu problematyki konsumenckiej. Nierzadko też konsumenci dopiero kończąc rozmowę przyznawali się, że nie zamieszkują powiatu giżyckiego.

Szczegółową charakterystykę spraw, z jakimi zwracali się konsumenci do Rzecznika Konsumentów w 2023 roku przedstawia Tabela nr 1 (porady udzielone osobiście i telefonicznie) oraz Tabela nr 2 (porady udzielone pisemnie).

Tabela nr 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście i telefonicznie)

Etykiety wierszy	rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			wady towarów, nienależyte wykonanie umowy			warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr		inne		Suma końcowa
	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	w lokalu/ bez znaczenia	na odległość	
SPRZEDAŻ:														
art. żywnościowe										2		1		3
odzież i obuwie	2	7		28	12							2		51
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	5	5	4	25	11							2		52
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	6		81	1	1				2		2	1	97
samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	2			25	1							4		32
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1			1							2		4
produkty związane z opieką zdrowotną	2	4	1	3	1			1				3		15
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2	7		4	3		1					1		18
inne		5		7	9									21
USŁUGI:														
związane z rynkiem nieruchomości												1		1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2	3	8	27		4			1			1		46
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				10										10
finansowe	1			2	4							12	1	20
ubezpieczeniowe	2	1		10	1		2					1	2	19
pocztowe i kurierskie				6										6
telekomunikacyjne	6	3		7			4	1				8		29
transportowe		1		4	2			1				3		11
turystyka i rekreacja		1		7										8
sektor energetyczny i wodny	4		6	10		2	1			2		11		36
związane z opieką i opieką zdrowotną	1			1										2
edukacyjne							1							1
inne	1	2		1			1				1	4		10
Suma końcowa	33	46	19	258	46	7	10	3	1	6	1	58	4	492
Informacje ogólne														30
Niekonsumentkie														59
Suma końcowa														581

Tabela nr 2. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (pisemnie)

Etykiety wierszy	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		wady towarów nienależyte wykonanie umowy		warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		inne	Suma końcowa
	w lokalu/ bez znaczenia	na odległość	w lokalu/ bez znaczenia	na odległość	w lokalu/ bez znaczenia	w lokalu/ bez znaczenia	na odległość	
SPRZEDAŻ:								
odzież i obuwie		7	8	8			1	24
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	8		6	7				21
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		3	8					11
produkty związane z opieką zdrowotną		7						7
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1				1
inne		8		3				11
USŁUGI:								
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			15					15
finansowe			1					1
ubezpieczeniowe		1	2					3
pocztowe i kurierskie			2					2
telekomunikacyjne		2			3			5
transportowe			1					1
sektor energetyczny i wodny						3		3
inne			4					4
Suma końcowa	8	28	47	19	3	3	1	109
Niekonsumenckie								5
Suma końcowa								114

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 oraz miał możliwość uczestniczenia w sesjach 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 Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów, gdyż nie było takiej potrzeby. Konsumentów również nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie.

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

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów - obok poradnictwa, jest podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, w celu pomocy konsumentom. Rzecznik występuje do przedsiębiorców na wniosek konsumenta złożony na piśmie i po przedłożeniu kopii dokumentów dotyczących sprawy. Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców mają na celu polubowne zakończenie sporu.

W toku postępowania Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z przedłożonych Rzecznikowi dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wnosi o polubowne załatwienie sprawy.

W analizowanym okresie Rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w **30** sprawach (w porównaniu z rokiem ubiegłym nastąpił wzrost o 10 wniosków), wymagających interwencji. Wśród postępowań interwencyjnych **16** spraw dotyczyło umów sprzedaży, **14** - umów o świadczenie usług.

Interwencje w sferze **sprzedaży** dotyczyły w szczególności odrzucenia reklamacji: dwóch kurtek damskich, mebli, okien, armatury łazienkowej, opaski smartband, telefonu komórkowego, tabletu, odkurzacza Irobot Roomba, lodówki, piekarnika, telewizora, samochodu, hulajnogi elektrycznej, kompresora klimatyzacji, odstąpienia od umowy na odległość na subskrypcję suplementów diety.

W przypadku zaś sfery **usług** interwencje dotyczyły: odstąpienia od umowy sprzedaży i montażu pompy ciepła oraz braku zwrotu zaliczki, nieskutecznych napraw pieca jonowego, nieprawidłowego montażu: schodów, paneli podłogowych, domku narzędziowego, regresu ubezpieczeniowego z tytułu zalania mieszkania, warunków zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, reklamacji przewozu osób, reklamacji usług turystycznych, nieuczciwych praktyk rynkowych związanych ze sprzedażą energii elektrycznej, odstąpienia od umowy na wykonanie akcesoriów ślubnych, nieprawidłowości w leczeniu weterynaryjnym kota czy też przeniesienia skrzynki elektrycznej w inne miejsce ze względu na rozbudowę szafy złączowo-pomiarowej w celu zasilania w energię elektryczną dodatkowego odbiorcy, która to kolidowała z istniejącym zagospodarowaniem terenu działki.

Jedno z wystąpień Rzecznika wynikało również ze skargi konsumentki na niesłuszne ukaranie mandatem/opłatą dodatkową. Kara dotyczyła postoju pod galerią handlową, w której konsumentka robiła zakupy. Parking był bezpłatny dla klientów galerii pod warunkiem wydrukowania biletu parkingowego. Niestety konsumentka nie była świadoma, że parking w pobliżu galerii nie jest parkingiem miejskim znajdującym się w Obszarze Strefy Płatnego Parkowania, gdzie opłaty dokonywane są wyłącznie w okresie od 1 maja do 30 września. Nie sądziła więc, że jest to zupełnie inny, prywatny parking i dlatego też nie pobrała bezpłatnego biletu uprawniającego do skorzystania z parkingu przy galerii, nie przeczytała regulaminu parkingu i nie umieściła biletu za szybą – we wnętrzu samochodu.

Faktyczna liczba wystąpień do przedsiębiorców w 2023 roku jest wyższa niż liczba spraw, bowiem zdarzają się sprawy, w których konieczne jest kilkukrotne wystąpienie do przedsiębiorcy.

Podobnie jak w przypadku porad, składane przez konsumentów wnioski o interwencję Rzecznika dotyczyły najczęściej problemów związanych z wadliwością towaru, przedłużającego się terminu zakończenia procedury reklamacyjnej, niewykonania bądź nienależytego wykonania usług, odmowy uznania reklamacji, braku zwrotu płatności w związku z odstąpieniem od umowy.

Zaznaczyć należy, że nie zawsze zgłaszane przez konsumenta roszczenia są uzasadnione, bądź brak jest dowodów, które pozwoliłyby na potwierdzenie racji konsumentów. W większości spraw istota sporu dotyczy nie tylko zagadnień prawnych, co okoliczności faktycznych, w tym ustalenia przyczyny powstania wady towaru, wykazania nieprawidłowości wykonania usługi. W przypadku wadliwości towaru oraz nieprawidłowości wykonanej usługi niejednokrotnie potrzebna jest wiedza specjalistyczna, którą Rzecznik nie dysponuje, z kolei konsument często rezygnuje z powołania rzeczoznawcy z uwagi na koszty.

W sprawach, w których przedsiębiorca nie wyraża zgody na polubowne ich załatwienie, biorąc pod uwagę fakt, iż Rzecznik nie posiada instrumentów, aby zobowiązać przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta, konsumenci każdorazowo byli informowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo postępowania sądowego.

Nadal nie wszystkie osoby zgłaszające skargi wiedzą, że Rzecznik nie dysponuje środkami mogącymi zmusić przedsiębiorcę do spełnienia roszczeń konsumenta. Rzecznik nie ma możliwości prowadzenia postępowania dowodowego, nie posiada uprawnień kontrolnych oraz możliwości powołania rzeczoznawcy, bądź wystąpienia w charakterze biegłego. Mimo tego w 2023 r. niejednokrotnie konsumenci wnosili o: sprawdzenie przez Rzecznika jakości funkcji mrożenia w lodówce, nieprawidłowego montażu paneli podłogowych, głośności pracy pompy ciepła, czy wytworzenia i/lub zamontowania mebli, okien. Konsumenci zwracali się do Rzecznika o ukaranie nieuczciwych przedsiębiorców, „dokonanie egzekucji nienależnie pobranych środków finansowych”, wyegzekwowanie przestrzegania przez biura podróży zapisów „Karty Frankfurckiej”. Tymczasem działania Rzecznika stanowią głównie próbę rozwiązania sprawy w sposób polubowny i zakończenia sporu z poszanowaniem praw konsumentów i 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.

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 liczby i rodzaju spraw, w jakich Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku występował do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów obrazuje Tabela nr 3.

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

Etykiety wierszy	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	inne	Suma końcowa
	w lokalu/ bez znaczenia	na odległość	poza lokalą	w lokalu/ bez znaczenia	na odległość	poza lokalą	na odległość	w lokalu/ bez znaczenia	
SPRZEDAŻ:									
odzież i obuwie					2				2
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1		1	1				3
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				6	1				7
samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria				3					3
produkty związane z opieką zdrowotną							1		1
USŁUGI:									
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	3		1			5
ubezpieczeniowe				1					1
telekomunikacyjne		1							1
transportowe				1				1	2
turystyka i rekreacja				1					1
sektor energetyczny i wodny	1			1					2
inne					1			1	2
Suma końcowa	1	2	1	17	5	1	1	2	30

W wyniku interwencji Rzecznika Konsumentów podjętych w odniesieniu do otrzymanych w badanym okresie 30 wniosków, w odniesieniu do 18 wniosków nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść konsumenta, co stanowi 60% spraw, w których Rzecznik zakończył interwencję. Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja Rzecznika przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 4. Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja Rzecznika

L.p.	Sposób rozpatrzenia wniosków	Liczba wystąpień	Procent ogólnej liczby wniosków
1.	Sprawy zakończone, w tym:	30	100,0
1a.	Uznanie zasadności wniosku	18	60,0
1b.	Wynik negatywny	9	30,0
1c.	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów konsumenta	1	3,3
1d.	Przedsiębiorca nie odebrał korespondencji od Rzecznika	2	6,7

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

Tak jak w latach ubiegłych, Rzecznik Konsumentów na bieżąco współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Inspekcją Handlową, Europejskim Centrum Konsumenckim. Podobnie jak w poprzednich latach, współpraca polegała na konsultacjach w zakresie działań przedsiębiorców naruszających interesy konsumentów oraz wyjaśnień związanych ze zgłoszonymi przez konsumentów problemami.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik trzykrotnie przekazał dokumentację prowadzonych spraw konsumenckich do UOKiK, która dotyczyła: podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę oferującego jednocześnie usługi telekomunikacyjne i energetyczne, nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę sprzedającego na odległość suplementy diety, jak również podejrzenie o celowe postarzanie produktów (urządzenie AGD).

Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym (RF), czego efektem były kontakty w sprawach konkretnych spraw, jak również informował 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. Współpraca obejmowała również analizę wybranych problemów konsumenckich, konsultację i interpretację przepisów prawa, ocenę i analizę skuteczności działań na danym terenie.

W dniu 4.04.2023 r. skontaktował się również z Rzecznikiem przedstawiciel Lokalnego Punktu Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem w Giżycku (Punkt prowadzony przez Sapere Aude Warmińsko - Mazurskie Stowarzyszenie Pomocy Pokrzywdzonym i Pomocy Prawnej) celem nawiązania współpracy i wymiany doświadczeń w kwestii pomocy poszkodowanym konsumentom.

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

1. w dniu 13.01.2023r. webinar „Ochrona konsumentów w Unii Europejskiej”, organizator: Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie, Instytut Prawa Ekonomii i Administracji;
2. w dniu 18.01.2023 r. szkolenie on-line z „Omnibusa”, organizator: UOKiK;
3. w dniu 07.02.2023r. szkolenie „Ochrona danych osobowych w miejscu pracy - praktyczne zastosowanie przepisów”, organizator: Kancelaria Prawna AJiP;

4. w dniu 21.02.2023r. on-line II Ogólnopolska Konferencja Naukowa „Ochrona praw konsumenta imprez turystycznych”, organizator: Europejska Wyższa Szkoła Prawa i Administracji w Warszawie i Turystyczna Organizacja Otwarta;
5. w dniu 21.02.2023r. webinar „Język urzędowy w praktyce - poprawne redagowanie decyzji i pism urzędowych.”, organizator: Fundacja Polskiej Akademii Nauk;
6. w dniu 01.03.2023r. webinar „ Dropshipping. Z kim tak naprawdę zawierasz umowę w sklepie.„, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
7. w dniu 14.03.2023r. webinar „Konsumenckie spory z ubezpieczycielami- proces reklamacyjny i interwencje Rzecznika Finansowego”, organizator: Rzecznik Finansowy;
8. w dniu 20.03.2023r. szkolenie on-line z „Omnibusa”, organizator: UOKiK
9. w dniu 21.03.2023r. webinar „Odsetki to nie wszystko. Ile naprawdę kosztuje kredyt konsumencki.”, organizator: Rzecznik Finansowy;
10. w dniu 24.03.2023r. webinar „Podstawowe prawa uczestników Otwartych Funduszy Emerytalnych z perspektywy Rzecznika Finansowego”, organizator: Rzecznik Finansowy;
11. w dniu 29.03.2023r. webinar „Reklamacje na nowych zasadach”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
12. w dniu 19.04.2023r. webinar „Asertywność na pokaz”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
13. w dniu 09.05.2023r. webinar „Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego, ochrona konsumentów na rynku finansowym, w szczególności przed działalnością cyberprzestępców, uwzględniając takie metody oszustw, jak vishing i spoofing”, organizator: Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR (UKNF);
14. w dniu 12.05.2023r. webinar „Inwestowanie w fundusze inwestycyjne- jak to robić z głową?”, organizator: Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR (UKNF);
15. w dniu 18.05.2023r. webinar „O cenie na przecenie – dla przedsiębiorców”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
16. w dniu 31.05.2023r. webinar „Konsument przed osiemnastką”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
17. w dniu 06.06.2023r. webinar „Kredyt konsumencki i hipoteczny”, organizator: Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR (UKNF);
18. w dniu 12.06.2023r. webinar „Nowe postępowanie odrębne w sprawach konsumenckich”, organizator: Wolters Kluwer;
19. w dniach 15 - 16.06.2023r. – on-line X Jubileuszowa Międzynarodowa Konsumencka Konferencja Naukowa „Współczesny rynek konsumenta - sprzedaż i usługi”, organizator: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów;
20. w dniu 29.06.2023r. webinar „Ubezpieczenie podróży bez tajemnic”, organizator: Rzecznik Finansowy;
21. w dniu 26.07.2023r. webinar „Wakacje a komplikacje – odwołane loty, uszkodzony bagaż, reklamacje hotelu czy koncertu” ,organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
22. w dniu 07.09.2023r. webinar „Rozszerzenie ochrony konsumenta”, organizator: Fundacja Lex Cultura;
23. w dniu 14.09.2023r. webinar „Regulacje w zakresie treści i usług cyfrowych”, organizator: Fundacja Lex Cultura;
24. w dniu 21.09.2023r. webinar „Niezgodność towaru z umową”, organizator: Fundacja Lex Cultura;
25. w dniu 28.09.2023r. webinar „Live commerce a prawo”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
26. w dniu 12.10.2023r. webinar „Postępowanie pozasądowe przy RF – jak skutecznie i tanio rozwiązać spór z instytucją finansową?”, organizator: Rzecznik Finansowy;
27. w dniu 24.10.2023r. szkolenie „Doręczenia elektroniczne”, Kancelaria Prawna AJiP;
28. w dniu 25.10.2023r. webinar „Badania na pokaz – czyli sztuczki nieuczciwych przedsiębiorców”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;
29. w dniu 22.11.2023r. webinar „U fryzjera, mechanika, w pralni... czyli jak skutecznie reklamować usługi”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika;

30. w dniu 23.11.2023r. webinar „Influencer marketing –w jakim miejscu jest rok po wydaniu publikacji „Rekomendacji Prezesa UOKiK”, organizatorzy: Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska;
31. w dniu 28.11.2023r. konferencja on-line „Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku finansowym- doświadczenia, perspektywy i wyzwania na przyszłość”, organizator: Rzecznik Finansowy;
32. w dniu 28.11.2023r. webinar „Sankcja kredytu darmowego”, organizator: Rzecznik Finansowy;
33. w dniu 07.12.2023r. webinar „Nieautoryzowane transakcje – co zrobić, by odzyskać utracone pieniądze”, organizator: Rzecznik Finansowy;
34. w dniu 13.12.2023r. webinar „Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego bez tajemnic”, organizator: Rzecznik Finansowy;
35. w dniu 20.12.2023r. webinar „Santatypy dla konsumentów”, organizator: UOKiK i Fundacja Edukacji Prawnej ProPublika.

Informację dotyczącą współdziałania Rzecznika z instytucjami zawiera Tabela nr 5.

Tabela nr 5. Współdziałanie z innymi instytucjami

Etykiety wierszy	wady towarów nienależyte wykonanie umowy	warunki umowy, nieodwołane postanowienia umowne	nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr		Suma końcowa
	w lokalu/ bez znaczenia	w lokalu/ bez znaczenia	w lokalu/ bez znaczenia	na odległość	
SPRZEDAŻ:					
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1			1
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1				1
produkty związane z opieką zdrowotną				1	1
USŁUGI:					
finansowe			1		1
sektor energetyczny i wodny			1		1
Suma końcowa	1	1	2	1	5
Informacje ogólne					2
Suma końcowa					7

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

Pomoc Rzecznika w kierowaniu spraw przez konsumentów na drogę sądową polega przede wszystkim na udzieleniu rzetelnej informacji o przedstawieniu procedury postępowania sądowego i wysokości kosztów sądowych. W przypadku, kiedy konsument zdecyduje się na postępowanie sądowe przed sądem cywilnym, udzielona jest pomoc przy sporządzeniu pozwu sądowego, innych pism procesowych i skompletowaniu niezbędnych dokumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta.

Natomiast w jednym przypadku przygotował konsumentowi do samodzielnego wniesienia powództwa pozew o zapłatę na kwotę w wysokości ponad 26 000 zł w sprawie braku rozliczenia się przedsiębiorcy w związku z odstąpieniem konsumenta od umowy sprzedaży i montażu pompy ciepła.

Ponadto w ramach pomocy prawnej Rzecznik przygotował także dwa sprzeciwy od nakazu zapłaty wydane przez e-sąd w postępowaniu upominawczym w sprawie: zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz rzekomego skorzystania w sklepie www.hebe.pl z formuły zakupowej „Twisto Pay”, umożliwiającej dokonanie zapłaty za zamówiony towar w terminie wskazanym na potwierdzeniu zamówienia.

Szczegółową charakterystykę pomocy Rzecznika na drodze sądowej przedstawia Tabela nr 6.

Tabela nr 6. Pomoc na drodze sądowej (pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami)

Etykiety wierszy	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	inne	Suma końcowa
	poza lokalem	w lokalu/ bez znaczenia	w lokalu/ bez znaczenia	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1	1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			1
sektor energetyczny i wodny		1		1
Suma końcowa	1	1	1	3
Sprawy o ukaranie*				2
Suma końcowa				5

*Sprawy o ukaranie – szczegóły na str. 22

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W ramach edukacji konsumenckiej rozprowadzane były przez Rzecznika broszury i materiały informacyjne z zakresu praw konsumenckich, jak również konsumenci mogli otrzymać wzory zgłoszeń reklamacyjnych, umów cywilno-prawnych, itp. Formę edukacji pełni też wskazanie konsumentom przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie.

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi, to jeden z elementów składających się na świadomość konsumencką, która to określa pozycję konsumenta na rynku. Rzecznik Konsumentów dąży do

tego, aby przedsiębiorcy rzetelnie informowali swoich klientów o cechach oferowanych towarów i usług, a także o procedurach reklamacyjnych w przypadku wystąpienia wady towaru, bądź nienależytego wykonania usługi

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.

Podobnie jak w poprzednich latach tematyka konsumencka poruszana była również za pośrednictwem lokalnych mediów, czy też strony internetowej Powiatu, które to nie tylko przyczyniają się do rozpowszechnienia wśród odbiorców 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 wyostrzyć ostrożność konsumenta, który świadomy swych praw jest w stanie uniknąć niepożądanych sytuacji.

W okresie sprawozdawczym ukazały się następujące informacje, porady i wywiady z Rzecznikiem:

1. *Zmiany, zmiany, zmiany – jak to w nowym roku* - Moje Giżycko Nr 75/styczeń 2023 r.
2. *Prawa Konsumenta 2023 – co się zmieniło od 1 stycznia?* - www.powiatgizycki.pl; dn.30.01.2023 r.
3. *Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku przypomina o zmianach w przepisach* – www.gizycko.info; dn.02.02.2023 r.
4. *Od 1 stycznia konsument ma więcej praw* - Gazeta Giżycka, dn.09.02.2023 r.
5. *Rzecznik informuje...tajemnice dropshippingu - webinarium dla konsumentów*, www.powiatgizycki.pl; dn.28.02.2023 r.
6. *Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku przypomina o zmianach w przepisach* – Głos Ziemi Giżyckiej, luty 2023 r.
7. *Czy to wreszcie koniec naciągania na pokazach* - Moje Giżycko Nr 76/luty 2023 r.
8. *„Konsumenty to my wszyscy” – 15 marca obchodzimy Światowy Dzień Konsumenta* - www.powiatgizycki.pl; dn.15.03.2023 r.
9. *Rzecznik Konsumentów pomaga, ale nie kontroluje*, Gazeta Giżycka, dn.23.03.2023 r.
10. *Wszyscy jesteśmy konsumentami* - Moje Giżycko Nr 77/marzec 2023 r.
11. wywiad w stacji radiowej Meloradio Oddział w Giżycku na temat najczęstszych problemów konsumenckich i świadomości konsumenckiej, dn.17.04.2023 r.
12. *Zanim podpiszesz, dokładnie przeczytaj* - Moje Giżycko Nr 78/kwiecień 2023 r.
13. *Konsument przed osiemnastką - informacja o webinarze* - www.powiatgizycki.pl; dn.31.05.2023 r.
14. *Dla tych co grillują i dla tych co podróżują* - Moje Giżycko Nr 79/maj 2023 r.
15. Wywiad w TV ONI (telewizja Osób z Niepełnosprawnością Intelleksualną) Warsztatów Terapii zajęciowej w Siedliskach przy Polskim Stowarzyszeniu na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelleksualną Koło w Giżycku, dn. 13.06.2023 r.
16. *Uważaj bo łatwo jest wpaść z deszczu pod rynną!* - Moje Giżycko Nr 80/czerwiec 2023 r.
17. *No to lecimy, czyli co warto zabrać na pokład samolotu* - Moje Giżycko Nr 81/lipiec 2023 r.
18. *Schodzimy na ziemię, ale jedziemy dalej!* - Moje Giżycko Nr 82/sierpień 2023 r.
19. *Nie daj sobie ukraść pieniędzy z konta!* - Moje Giżycko Nr 83/wrzesień 2023 r.
20. *Strzeżcie się, Seniorzy, bo oszuści nie śpią!* - Moje Giżycko Nr 84/październik 2023 r.
21. *Senior - Konsument* - www.powiatgizycki.pl; dn.14.11.2023 r.
22. *Powiatowy Rzecznik Konsumentów poleca....(informacja o zmianie standardu nadawania tv naziemnej)* - www.powiatgizycki.pl; dn.22.11.2023 r.
23. *Wielka wyprzedaż = wielka promocja? Nie zawsze* - Moje Giżycko Nr 85/listopad 2023 r.
24. wywiad w stacji radiowej Meloradio Oddział w Giżycku na temat przedświątecznych zakupów, obniżek itp.; dn.05.12.2023 r.

25. *Drogie Panie, usługi fryzjerskie również możemy reklamować!* - www.powiatgizycki.pl; dn.14.12.2023 r.

26. *Kupujmy mądrze i tylko tyle, ile potrzebujemy* - *Moje Giżycko* Nr 86/grudzień 2023 r.

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 w dn. 25.10.2023r. jedną prelekcję wśród uczniów klas ósmych Szkoły Podstawowej Nr 2 im. Chwały Oręża Polskiego w Giżycku na temat pracy rzecznika konsumentów, praw konsumentów oraz przekazał uczniom materiały informacyjne o tematyce konsumenckiej.

Ponadto oprócz wyżej wymienionych działań, na stronie internetowej Powiatu pod adresem: www.powiatgizycki.pl w zakładce „*Powiatowy Rzecznik Konsumentów*” zamieszczone 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**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik rozpatrując na bieżąco wnioski konsumentów składane w indywidualnych sprawach, podejmował działania w formie wezwań kierowanych do przedsiębiorców o wyeliminowanie niedozwolonych zapisów w umowach, czy też w formularzach reklamacyjnych oraz wnosił o zaniechanie nieuczciwych praktyk rynkowych. W wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorców, Rzecznik niejednokrotnie powoływał się na przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wówczas, gdy przedsiębiorcy prowadzili praktykę mającą na celu wprowadzenie konsumentów w błąd poprzez

przekazywanie nieprawdziwych informacji lub też zaniechanie przekazania przez przedsiębiorców udzielania prawdziwej i rzetelnej informacji na temat przedmiotu umowy oraz przysługujących konsumentom praw.

W analizowanym okresie Rzecznik w dwóch przypadkach poinformował UOKiK o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę oferującego usługi telekomunikacyjne i energetyczne, a także przez przedsiębiorcę oferującego na odległość suplementy diety.

- **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 ponagleń, 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 dwukrotnie przesłał do właściwych jednostek Policji wnioski o ukaranie przedsiębiorców za brak ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika.

Należy dodać, że ukaranie przedsiębiorcy jest postępowaniem niezależnym i mimo tego, że nie załatwia sprawy konsumenta i teoretycznie nie wpływa na skuteczność egzekwowania roszczenia, może przyczynić się do poszanowania praw konsumenta w przyszłości, większej satysfakcji konsumentkiej oraz utwierdzenia mieszkańców powiatu w przekonaniu, że Rzecznik w pełni wykonał swoje obowiązki i wykorzystał wszystkie dostępne środki, celem uzyskania rzeczowych wyjaśnień w sprawie konsumentkiej.

- **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 Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Podsumowując kolejny 17 już rok działalności Rzecznika, należy stwierdzić, iż świadomość konsumentów w zakresie przysługujących im praw stale wzrasta. Coraz więcej osób wie o możliwości złożenia reklamacji na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy, czy też gwarancji jakości, jak również o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Z drugiej jednak strony nadal obowiązują wśród konsumentów pewne stereotypy dotyczące np. tego, że można oddać towar zakupiony w sklepie stacjonarnym, bez podania przyczyny. Problemem jest również to, że konsumenci nie czytają zawieranych umów, ufając sprzedawcom często podpisują niekorzystne dla siebie dokumenty czy zobowiązania. Zbyt późno zgłaszają się również po pomoc do Rzecznika. Zwykle dzieje się tak dopiero wtedy, kiedy już minął termin odstąpienia od umowy czy złożenia reklamacji.

Zakres spraw z jakimi konsumenci zgłaszają się do Rzecznika jest bardzo szeroki, dlatego też praca Rzecznika wymaga stałego podnoszenia wiedzy i szkolenia się z zakresu różnych dziedzin w tym m.in. związanych z odnawialnymi źródłami energii, motoryzacją, bankowością, rynkiem ubezpieczeniowym, rynkiem turystycznym, usługami przewozowymi, usługami internetowymi i telekomunikacyjnymi, usługami deweloperskimi itp. Taki stan rzeczy wynika z różnorodności skarg konsumentów, które obejmują bardzo zróżnicowane dziedziny wiedzy.

Duże znaczenie ma również fakt, że pomoc Rzecznika jest udzielana bezpłatnie, ponieważ często do Rzecznika zgłaszają się osoby o niskich dochodach, starsze, samotne, podatne na wszelkie chwyt marketingowe, które potrzebują wsparcia, wysłuchania i zrozumienia ich problemów. Realizacja wszystkich ustawowych zadań nie jest więc łatwa. Niemniej jednak Rzecznik indywidualnie i wnikliwie analizuje każdą sprawę i podejmuje bardzo rozważne działania na rzecz konsumentów, a największą satysfakcją w pracy Rzecznika jest zadowolenie konsumentów ze sposobu załatwienia ich sprawy.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów podejmował działania w zakresie ochrony konsumentów, realizując przypisane ustawowo zadania, takie jak: udzielanie bezpłatnych porad konsumenckich, wystąpienia do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich, pomoc w postępowaniu w sprawach konsumenckich przed sądami, jak i działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. W bieżącej pracy Rzecznik wielokrotnie korzystał z materiałów „broszur i ulotek” dotyczących praw konsumentów, jak również przekazywał je np. podczas wizyt konsumentów u Rzecznika. Dlatego konieczne jest ciągle zaopatrzenie Rzecznika Konsumentów w niezbędne publikacje w celu zapewnienia skuteczniejszej realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno-informacyjnych.

Rzecznik zauważa, że jasne, dobrze sformułowane prawo, które będzie jednolicie interpretowane może również zapewnić polepszenie standardów konsumenckich. Wobec czego niewskazane są częste zmiany prawa

konsumenckiego, tak jak to się działo w ostatnich latach. Od 1 stycznia 2023 r. zaczęła obowiązywać znowelizowana ustawa o prawach konsumenta, która w sprawach konsumenckich wyłączyła stosowanie przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady. Nowymi przepisami wprowadzono m.in. nowe nazewnictwo, co powoduje dezorientację wśród konsumentów. Poprzednie przepisy obowiązywały od grudnia 2014 r., a zatem zmiana nastąpiła zaledwie po 9 latach, co sprawia, że tak częste zmiany nie służą ani konsumentom, ani przedsiębiorcom.

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 lokalu przedsiębiorcy (w sposób tradycyjny) w zakresie umów telekomunikacyjnych i energetycznych;
- zwolnienie rzecznika ze wszystkich kosztów w sytuacji wytaczania spraw sądowych (chodzi o możliwość poniesienia 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 Rzecznika

W roku sprawozdawczym wzrosła zarówno liczba udzielonych porad, jak i podjętych interwencji w indywidualnych sprawach konsumenckich.

Zwiększenie ilości skarg Rzecznik upatruje w podejmowanych działaniach edukacyjno – informacyjnych, które z całym przekonaniem skutkują zwiększeniem świadomości konsumentów o możliwości uzyskania pomocy Rzecznika. Ponownie należy zauważyć, że sprawy, które trafiają do Rzecznika są dużo bardziej skomplikowane i zawile oraz o znacznej wartości przedmiotu sporu, co wymaga często większego zaangażowania w ustalenie stanu faktycznego sprawy.

Rzecznik podnosi, że na poprawę realizacji praw konsumenckich największy wpływ mają działania ustawodawcze mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony konsumentów, dlatego też przepisy prawne dotyczące ochrony konsumentów wymagają ciągłego monitorowania i zmiany. Zatem z uwagi na zmiany istniejących przepisów i wprowadzanie nowych uregulowań prawnych oraz różnorodność spraw, którymi zajmuje się Rzecznik, nadal zasadnym staje się wniosek o organizowanie spotkań, konferencji, debat i bezpłatnych szkoleń dla rzeczników. W dalszym ciągu istnieje potrzeba zapewnienia Rzecznikowi materiałów edukacyjnych, w postaci broszur i ulotek, w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym oraz organizowania różnego rodzaju kampanii we współpracy ze szkołami i seniorami (np. we współpracy z Policją) oraz w mediach społecznościowych.

Ważna jest również stała i bieżąca współpraca szeregu organów, instytucji państwowych i samorządowych w tym zakresie.

Praca Rzecznika w powiecie giżyckim 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 telefonów i e-maili 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. Niestety wśród konsumentów, są i tacy, którzy nawet po pozytywnym rozstrzygnięciu sporu nie są zadowoleni, ponieważ uważają, że przedsiębiorca powinien jeszcze np. przeprosić, wypłacić dodatkową rekompensatę (za straty moralne, uniemożliwienie korzystania z towaru). Do Rzecznika często trafiają ci sami konsumenci, którzy wcześniej przy pomocy Rzecznika rozwiązali spór, jednakże każdy kolejny „sukces” w sporach traktują jako wynik swojego uporu, a nie rezultat wystąpienia Rzecznika. 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 testowanie Rzecznika ze znajomości przepisów lub też są traktowane jako okazja do zadawania pytań na temat wielu wydarzeń z życia konsumenta - z zakresu prawa konsumenckiego i nie tylko.

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Giżycku**



Katarzyna Sylwia Tota - Leszczyńska