

Zarządzenie Nr Or.120.32.2024.LF
Starosty Kamieńskiego
z dnia 22 marca 2024 roku

W sprawie: zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2023.

Na podstawie § 22 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim, uchwalonego Uchwałą Nr 53/228/2016 Zarządu Powiatu Kamieńskiego z dnia 11 marca 2016 r., w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim, w zw. z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz.1689 t.j.) zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2023, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA
Józef Malec

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
ul. Wolińska 7B
72-400 Kamień Pomorski

Załącznik do Zarządzenia
Nr Or.120.32.2024.LF
Starosty Kamieńskiego
z dnia 22 marca 2024 r.

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KAMIENIU POMORSKIM
ZA 2023 R.

Starostwo Powiatowe
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Ul. Wolińska 7b, 72-400 Kamień Pomorski
tel. 91/3823928, e-mail: rpk@powiatkamienski.pl

INFORMACJE OGÓLNE

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

Województwo i powiat	zachodniopomorskie / kamieński
Liczba mieszkańców miasta/powiatu	50033
Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Lech Ferdynus
Wykształcenie	wyższe
Wymiar etatu	cały etat
jeśli rzecznik dzieli etat między ochronę konsumentów a inne zadania, proszę napisać jakie są to zadania	koordynacja nieodpłatnej pomocy prawnej, pełnomocnik ds. zgłoszeń sygnalistów
Czy rzecznik korzysta stale z pomocy innych osób? Jeśli tak, to w jakim wymiarze. Proszę napisać, ile osób stale pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków (jeśli liczba zmieniała się w trakcie roku, proszę wpisać średnią). Proszę napisać, na ile etatów łącznie (nie wliczając samego rzecznika) pracują te osoby.	nie
Dostępność rzecznika dla konsumentów Proszę podać liczbę godzin w tygodniu, w których rzecznik lub jego współpracownicy są dostępni dla konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 razy w tygodniu po 8 godzin
Czy rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura	tak
Koszty działalności (zł.) Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować	Rzecznik nie posiada własnego budżetu. Powiat nie prowadzi budżetu w układzie zadaniowym. Roczny koszt szacowany na ok.80 tys.zł.



REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Poradnictwo i informacja prawna

Poradnictwo: telefoniczne, e-mailowo, skype, przez media społecznościowe (facebook), osobiste w pełnym wymiarze czasu pracy rzecznika, osobiste z członkami stowarzyszeń i organizacji pozarządowych i na pokazach według potrzeb i umówionym czasie. W przypadku osób starszych, schorowanych, nie poruszających się samodzielnie udzielał pomocy i porad na wyraźne życzenie i prośbę w ich miejscach zamieszkania.

Proszę oszacować profil wiekowy osób, które proszą o poradę rzecznika konsumentów.

młodzież (16-25 lat)	20 %
dorośli (26-60 lat)	45 %
seniorzy (powyżej 60 lat)	35 %

Jaka część spraw to proste pytania, które nie wymagają analizy dokumentów?

ok. 60 %

Jakiej pomocy najczęściej oczekują konsumenci od rzecznika?

Wyjaśnienia, porady, opisu sytuacji prawnej, interpretacji dokumentów, wskazania kierunku działania, uświadomienia praw, szybkiej telefonicznej lub mailowej interwencji u sprzedawcy, przedsiębiorcy, w urzędzie. Napisania: reklamacji, wniosku, oświadczenia, innych pism, interwencji, pomocy w napisaniu pozwu sądowego.

Jaka część spraw kończy się:

- napisaniem pisma interwencyjnego na wniosek konsumenta	15 %
- pomocą w napisaniu reklamacji	70 %
- pomocą w sporządzeniu sprzeciwu lub innego pisma procesowego	7 %
- przekazaniem sprawy do innej instytucji (RZF, UAE, URE itd.)	5 %
- skierowaniem sprawy do podmiotu ADR	3 %

Włos

Wnioski w sprawie przepisów prawa miejscowego

Ile takich wniosków rzecznik złożył w danym roku i jakich aktów prawa dotyczyły?
A jeśli tego nie robił - dlaczego nie korzysta z tego uprawnienia?

Rzecznik stara się na bieżąco analizować przepisy prawa miejscowego jeszcze na etapie jego tworzeni i ewentualnie wcześniej interweniować. W przypadkach już zgłoszonych spraw przez konsumentów podejmuje interwencje. Były składane wnioski w Gminach w sprawie podatków i różnych opłat nadmiernie obciążających mieszkańców, np. opłaty za naprawy przyłączy wod-kan.

Wystąpienia do przedsiębiorców

Czy rzecznik wymaga, żeby konsument samodzielnie przeszedł procedurę reklamacyjną, zanim zwróci się do rzecznika o podjęcie interwencji?

Jeśli konsument zwróci się do rzecznika przed złożeniem reklamacji uzyskuje pomoc w napisaniu reklamacji i instrukcje co do dalszego postępowania oraz ofertę ewentualnej interwencji i pomocy w złożeniu pozwu.

Proszę napisać, jakie były skutki wezwań kierowanych przez rzecznika do przedsiębiorców. Jak przedsiębiorcy reagują na takie wystąpienia? Czy widać różnicę postaw pomiędzy dużymi a małymi przedsiębiorstwami? Inne wnioski i uwagi.

Tylko w kilku przypadkach przedsiębiorcy nie odpowiadali na wezwanie i interwencję, i były to głównie małe przedsiębiorstwa i firmy (jednoosobowe). W imieniu dużych przedsiębiorstw najczęściej odpowiedzi udziela kancelaria prawna z uzasadnieniem prawnym. Ale i tu w ostatnim czasie wynik jest najczęściej korzystny dla konsumenta (zgoda na żądania lub propozycja ugody i kompromisowego rozwiązanie). Jest to skutek bardzo zdecydowanych od kilku lat działań Prezesa UOKiK podejmowanych wobec dużych i wielkich przedsiębiorstw i firm.

Czy rzecznik korzysta z niesformalizowanych metod perswazji (telefon do przedsiębiorcy, spotkanie, rozmowa)? Ile razy?

Tak, zdecydowanie coraz częściej konsumenci proszą o taką szybką pomoc i interwencję. Wówczas kontaktuję się z przedsiębiorcą telefonicznie lub mailowo i proszę o wyjaśnienie stanowiska lub braku reakcji na reklamację konsumenta, co pozwala uniknąć pisemnej interwencji. Nadal po uzyskaniu wcześniejszej informacji od konsumentów uczestniczę w prezentacjach i pokazach organizowanych przez przedsiębiorców, szczególnie dla osób starszych. Pozwala to zapobiec podpisaniu niekorzystnych umów. Po poprzednich konsekwentnych moich działaniach, których skutkiem było przerwanie i zablokowanie prezentacji produktów paramedycznych, gdzie stosowano wobec konsumentów nieuczciwe praktyki rynkowe, takich przypadków jest coraz mniej.

W

Czy występował Pan do sądów z powództwami w imieniu konsumentów?

Aktywność sądowa rzecznika

Czy do rzecznika trafiają sprawy, które wcześniej konsument próbował rozstrzygnąć na drodze ADR? Ile było takich spraw? Dlaczego nie zostały rozstrzygnięte? Czy rzecznikowi udało się doprowadzić te spory konsumenckie do końca, a jeśli tak, to w jaki sposób. Tak, kilkakrotnie. Pomogła moja interwencja. W dwóch przypadkach konsument wygrał w sadzie po złożeniu pozwu, który pomogłem napisać.

Czy rzecznik pomagał konsumentom w prowadzeniu sporów (np. występował jako pełnomocnik, przygotowywał stanowiska) przed podmiotem ADR? tak

Czy rzecznik wymaga, żeby konsument samodzielnie przeszedł procedurę ADR, zanim zwróci się do rzecznika o podjęcie interwencji? nie

Polubowne rozwiązywanie sporów

Proszę oszacować, jaka jest średnia wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których rzecznik występował do przedsiębiorców. 1000 zł.

Ile razy rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy nie w sprawie konkretnego konsumenta, lecz w interesie publicznym? Proszę opisać te sprawy.

- Enea S.A. - podwyżki cen energii elektrycznej i zmiany taryf, oraz zmiany sprzedawcy z odstąpieniem od umowy,
- PGNiG OD sp. z o.o. - nowe ceny gazu, możliwość zmiany sprzedawcy i podpisanie umowy kompleksowej,
- operatorzy telefonii komórkowej - zapisy niedozwolone w ogólnych warunkach umowy,
- firmy kurierskie - zagubiona, niekompletna lub uszkodzona przesyłka,
- reklamacje i zwroty towarów zakupionych w marketach i supermarketach.

Jeśli nie - dlaczego? Jeśli tak, proszę napisać, jakiego rodzaju były to sprawy, jaka była średnia wartość przedmiotu sporu, jakie trudności napotkał Pan przy realizacji tego uprawnienia? Jak się potoczyły te sprawy?

Nie występowałem do sądów z powództwem w imieniu konsumentów - główny powód to brak budżetu na ten cel. Ryzyko przegrania w sądzie niesie za sobą konsekwencje personalne i finansowe. W takich przypadkach wskazana byłaby pomoc UOKiK. Budżet można by wyodrębnić z kar płaconych przez przedsiębiorców.

Czy przystępował Pan do powództw wniesionych przez konsumentów?

Jeśli nie - dlaczego? Jeśli tak, proszę napisać, jakiego rodzaju były to sprawy, jaka była średnia wartość przedmiotu sporu, jakie trudności napotkał Pan przy realizacji tego uprawnienia? Jaka była reakcja sądu na wstąpienie rzecznika do procesu? Jaki był wynik tych spraw?

Trzykrotnie wstępowałem do postępowania z powództwa wniesionego przez konsumentów. W tych przypadkach pomogłem konsumentom w napisaniu pozwu sądowego.

Dwie sprawy to odstąpienie od umowy wykonanej usługi fryzjerskiej. Średnia wartość przedmiotu sporu to 2500 zł.

Jedna to odstąpienie od umowy wykonania usługi budowlanej - domek rekreacyjny. Wartość sporu 120000 zł.

Nie napotkałem trudności ze strony sądu. Reakcja bardzo pozytywna. Pełne zrozumienie.

Sprawy jeszcze nie zakończone. W każdym przypadku odbyło się już po kilka rozpraw.

Czy przedstawiał Pan w procesach sądowych istotne poglądy dla sprawy? Proszę je opisać.

Każda z tych spraw poprzedzona była moją interwencją i wystąpieniem do przedsiębiorców, w których szeroko argumentowałem prawa i racje konsumentów. I właśnie tych argumentów broniłem przed sądem. Zadawałem pytania pozwanym i świadkom.

Czy pomagał Pan konsumentom w inny sposób w prowadzeniu procesów sądowych? Jeśli tak, to w jaki sposób (przygotowywanie sprzeciwu od nakazu zapłaty, przygotowanie innych pism procesowych, przygotowanie konsumenta do rozprawy itp.)?

Udzielałem pomocy konsumentom zgłaszającym otrzymanie nakazu zapłaty. Przygotowałem sprzeciw i informowałem jaki może być dalszy ciąg sprawy. Pomagałem w przygotowaniu odwołań. Kierowałem konsumentów do nieodpłatnej pomocy prawnej prowadzonej w Starostwie Powiatowym.

Współdziałanie z innymi instytucjami

Jaki procent spraw, w których rzecznik napisał sprzeciw, została faktycznie skierowana przez konsumentów do sądu? Jaki był wynik tych spraw?

W kilku przypadkach otrzymałem informacje od konsumentów o terminie rozprawy i wyniku postępowania.

Jak często rzecznik kontaktuje się z innymi rzecznikami w swoim regionie (w tym z przedstawicielem regionu w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów)?

Kilka razy w roku

Proszę opisać, czego dotyczyły te kontakty, kto je nawiązywał, jak przebiegała współpraca.

W sprawach opisanych powyżej w wystąpieniach do przedsiębiorców w interesie publicznym. Kontakt z mojej inicjatywy, mailowo i telefonicznie. Rozmowy konstruktywne i rzeczowe.

Jak często kontaktuje się Pan/i z Inspekcją Handlową?

formalnie (wymiana pism)

kilukrotnie

Jak często kontaktuje się Pan/i z UOKiK (centrala, delegatura)?

formalnie (wymiana pism)	nieformalnie (e-maile, telefony, <u>osobiscie</u>)
dwukrotnie	kilka razy w roku

Czy w 2023 roku brał Pan udział w szkoleniach organizowanych przez UOKiK lub organizacje społeczne (jeśli tak, proszę wymienić w których)?

UOKiK nie zorganizował takiego szkolenia, pomimo zapowiedzi.

Czy uczestniczył/a Pan/i w spotkaniach z dyrektorami delegatur UOKiK (ilu)?

Nie, nie było takich spotkań.

Włas

Czy dostaje Pan/i newsletter dla rzeczników konsumentów wysyłany przez UOKiK?

tak

Czy przekazywał/a Pan/i informacje i materiały, o które UOKiK prosił w newsletterze?

tak

Czy kierował/a Pan/i konsumentów do udziału w projektach pomocy sądowej organizowanych przez UOKiK (np. projekt Aquila)?

nie

Czy korzystał/a Pan/i z wzorów pism opracowanych i udostępnionych przez UOKiK do kierowania wezwań do domów kultury, restauracji, hoteli, w których organizowane są pokazy? Jeśli tak, ile razy.

Tak, kilkukrotnie

Czy informował Pan UOKiK o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku. Ile razy i w jakich sprawach? Czy współpracował/a Pan/i z UOKiK przy walce z przedsiębiorcami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów (np. organizującymi pokazy), a jeśli tak, to w jaki sposób?

Kilkukrotnie informowałem UOKiK w sprawie zapisów w umowach Orange Energia, Enea, PGNiG.

Z jakimi innymi instytucjami rzecznik konsumentów współpracował w 2022 roku? (organizacje konsumenckie, punkty darmowej pomocy prawnej, policja, ZUS, związki wyznaniowe). Proszę opisać, czego ta współpraca dotyczyła i jak przebiegała.

Będąc również koordynatorem nieodpłatnej pomocy prawnej w powiecie w wielu sprawach konsumenckich współpracuję z prawnikami świadczącymi darmowe porady prawne - współpraca bardzo dobra. Najczęściej są to trudne sprawy związane z roszczeniami wobec banków i firmami ubezpieczeniowymi. Współpraca z policją jest trudna, niechętnie przyjmują zgłoszenia o nieuczciwych i ukrywających się sprzedawcach internetowych.

Edukacja konsumencka

Proszę opisać, ile wizyt w szkołach Pan przeprowadził w 2023, w jakich szkołach, jakiego rodzaju były to zajęcia (spotkania, lekcje, pikniki itp.), ile osób (mniej więcej) uczestniczyło w tych spotkaniach.

W Szkole Podstawowej w Wolinie, a tematem były prawa konsumentów i ich ochrona. W spotkaniu uczestniczyło ok. 40 osób.

Jakie inne formy aktywności na polu edukacji skierowanej do młodzieży Pan prowadził? Np. gry miejskie, konkursy i olimpiady konsumenckie). Czy zapraszał Pan młodzież do swego biura?

Moje biuro jest otwarte dla wszystkich przez osiem godzin, pięć dni w tygodniu. Przekazałem materiały informacyjne, szkoleniowe i edukacyjne dla szkół i organizacji do wszystkich gmin w Powiecie.

Na gry, konkursy i olimpiady nie posiadam budżetu.

Czy współpracuje Pan z młodzieżą uniwersytecką? Proszę opisać formy tej współpracy (staże w biurze rzecznika, współpracę z uniwersyteckimi poradniami/ klinikami prawa itp.)

Nie współpracuję. Nie posiadam takich możliwości jak miejscy rzecznicy w miastach uniwersyteckich.

Czy uczestniczył Pan w spotkaniach z seniorami? Ile razy, przy jakich okazjach, kto te spotkania organizował? Ile osób (mniej więcej) brało udział w tych spotkaniach?

Tak, uczestniczyłem w trzech spotkaniach z seniorami podczas pokazów wyrobów paramedycznych na terenie Gminy Kamień Pomorski. W spotkaniach uczestniczyło po ok. 20 osób zaproszonych przez przedsiębiorców prowadzących tę działalność.

Czy rzecznik występuje w mediach? Proszę podać tytuły gazet, nazwy stacji telewizyjnych i radiowych, w których wystąpił/a. Proszę uwzględnić zwłaszcza te, w których ma stałą rubrykę/program.

Przekazywałem wiadomości i informacje do publikacji na stronie lokalnego internetowego portalu informacyjnego kamieński.info, jak również komentowałem jako rzecznik konsumentów publikowane tam materiały i informacje związane ze sprawami i problemami konsumentów.

Jakie inne działania edukacyjne podejmował rzecznik. Proszę uwzględnić szczególnie działania nietypowe/nieoczywiste/niestandardowe.

Umieszczam informacje i porady na fb. Przekazuję materiałów informacyjnych i edukacyjnych do Gmin, w celu ich rozpowszechnienia (OPS-y, szkoły, organizacje, budynki Urzędu, itp.), oraz dla portalu informacyjnego kamieński.info.

Ponieważ z każdym rokiem jest więcej porad konsumenckich telefonicznych i mailowych wykorzystuję takie kontakty z konsumentami do typowych działań edukacyjnych, rozszerzając zakres pomocy o informacje prawne w zgłaszanych określonym temacie i problemie. Uświadamiam konsumentów o coraz większych ich prawach i zdecydowanie zachęcam do ich egzekwowania.

W bezpośrednich spotkaniach w biurze również rozszerzam porady o elementy edukacyjne.

Wojciech

Rzecznik jako oskarżyciel publiczny

Ile razy rzecznik wystąpił do policji z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielenie żądanych informacji? Jaka była reakcja policji? Jaki był skutek tych wniosków? Czy rzecznik podjął próbę wystąpienia w takiej sprawie w zastępstwie starosty, który działał jako oskarżyciel publiczny? Czy takich wniosków jest mniej, czy więcej niż dawniej, dlaczego?

Mając na uwadze negatywne przykłady współpracy z policją z poprzednich lat oraz podobne nieudane próby konsumentów ze zgłoszeniami do policji naruszeń prawa, nie występowałem do policji z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy. I tak nie miałoby to sensu. Jest potrzeba wypracowania i stworzenia skutecznego prawa w celu możliwości ukarania przedsiębiorcy uchylającego się od respektowania i poszanowania praw konsumentów.

Czy rzecznik występował jako oskarżyciel publiczny w przypadku innych wykroczeń na szkodę konsumentów (np. naruszenia ustaw: o kredycie konsumenckim, o nieuczciwych praktykach rynkowych, o języku polskim, Kodeksu wykroczeń)? Jeśli tak - proszę je opisać. Jeśli nie, proszę napisać dlaczego.

Nie, nie było takiej potrzeby.

Ale też dlatego, że takie działania również wymagają możliwych nakładów finansowych (brak budżetu - patrz jak powyżej).

WNIOSKI I PROPOZYCJE ZMIAN

Jakie problemy na rynku uważa Pan za szczególne wyzwanie dla instytucji chroniących konsumentów (w poszczególnych branżach: finansowej, telekomunikacyjnej, handlu, turystyce)? Jak można lepiej im przeciwdziałać?

Finanse - zbyt obszerne umowy kredytowe w bankach, brak wyjaśnień co do możliwości wcześniejszej spłaty kredytu i częściowego odzyskania opłat.

Telekomunikacja - zbyt obszerne zapisy w warunkach umowy i regulaminie, trudne do odszukania i sprawdzenia już uzgodnione warunki usługi w umowie, brak czasu na przeczytanie przy kurierze zapisów umowy, problemy z odstąpieniem od umowy bez naliczania kar, reklamacja zakupionego telefonu (odsyłanie do serwisu gwarancyjnego i próby uniknięcia odpowiedzialności z tytułu rękojmi-niezgodności towaru z umową), podawanie cen netto abonamentu bez podania wysokości rat za telefon.

Przeciwdziałanie - wymuszenie kontrolami i karami zmian w powyższych praktykach.

Handel - uchylanie się od uznania reklamacji bez podania wyraźnego uzasadnienia, niespisywanie protokołów reklamacyjnych, nieinformowanie konsumenta o jego prawach i warunkach reklamacji (gwarancja - rękojmia), utrudnianie przy

zwrotach 14 dniowych towarów zakupionych w sklepach internetowych (ślady użytkowania - niezasadnione potrącenia zwracanej kwoty), niedozwolone zapisy w regulaminach sklepów i OWU, pseudo obniżki i promocje (zawyżanie pierwotnej ceny), na pokazach nieinformowanie o możliwości zwrotu towaru w terminie 14 dni od zakupu.

Przeciwdziałanie - kontrole, kary i dodatkowo wprowadzenie prawnych zapisów obowiązkowego minimum 14 dniowego zwrotu towaru przy zakupie w sklepie stacjonarnym.

Energetyka - wprowadzanie promocyjnych ofert handlowych z zapisami regulaminu odmiennymi od OWU co daje możliwość nieograniczonego podnoszenia cen energii elektrycznej i blokuje URŁ, nieskuteczne informowanie konsumenta o zaletach w opłatach i rozłączanie licznika bez ostrzeżenia, dodatkowa opłata za ponowne przyłączenie do sieci (podwójna kara), przerzucanie odpowiedzialności za błędy w odczytach stanu licznika (np. błędne zaprogramowanie licznika na inną grupę taryfową niż w umowie) na konsumenta i obciążanie fakturami korygującymi za kilka lat wstecz (nieinformowanie o przedawnieniu roszczeń powyżej dwóch lat), nachalne i uciążliwe namawianie konsumenta przez przedstawicieli handlowych do zmiany dostawcy i podawanie się za obecnego dostawcę.

Przeciwdziałanie - kontrole, kary, wymuszenie wystawiania przejrzystych i łatwych do interpretacji i zrozumienia zapisów w fakturach rozliczenia energii w przypadku posiadania instalacji fotowoltaicznych przez prosumentów.

Turystyka - zbyt obszerne zapisy w warunkach umowy imprez turystycznych, utrudnienia w przyjęciu reklamacji, overbooking (zmiana warunków na gorsze), różnice w standardzie propozycji do stanu faktycznego, brak rezydenta albo niktę zainteresowanie problemami i uwagami konsumenta ze strony rezydenta, przy uznaniu reklamacji propozycja minimalnych odszkodowań, utrudnienia w odstąpieniu od umowy w sytuacjach nadzwyczajnych.

Przeciwdziałanie - zwiększenie świadomości i wiedzy konsumentów, częste kontrole i wysokie kary dla firm i przedsiębiorstw oraz ich przedstawicieli, nagłaśnianie nieprawidłowości, eliminowanie z rynku nieuczciwych przedsiębiorców, zwiększenie odszkodowań dla konsumentów.

Jakie dostrzega Pan/i bariery w dochodzeniu uprawnień przez konsumentów? Jak można je ograniczyć?

Największą barierą jest bardzo niska świadomość i wiedza prawna konsumentów. Nawet najlepsze przepisy prawne nie pomogą, jeśli nie są znane konsumentowi. Brak rozumienia podstawowych pojęć: reklamacja, rekojmia, niezgodność towaru z umową, gwarancja, oświadczenie woli, sprzeciw, odwołanie, przywrócenie terminu, nieuczciwe praktyki rynkowe, działania wprowadzające w błąd, brak zrozumienia OWU i regulaminów (jeśli w ogóle są czytane), łatwowierność i naiwność w przyjmowaniu pseudo promocji.

Edukacja prawna już w szkole podstawowej, szeroka informacja, dotkliwe i nieuchronne kary dla sprzedawców i przedsiębiorców, szybkie i skuteczne działanie sądów.

Olga

Jakie zmiany przepisów lub praktyki ich stosowania można wprowadzić, by polepszyć standardy ochrony konsumentów?

- jasne i krótkie umowy i regulaminy, dołączone cenniki,
- szeroka i uczciwa informacja ze strony sprzedawcy i przedsiębiorcy,
- indywidualne umowy pod konsumenta (np. bankowe),
- krótsze terminy rozpatrywania reklamacji,
- szybka i uproszczona ścieżka rozpraw sądowych,
- szybka analiza rzetelności sklepów internetowych,
- wyższe kary za nieuczciwe praktyki rynkowe,
- możliwość nakładania kar na przedsiębiorców przez rzeczników konsumentów,
- publikowanie list nieuczciwych przedsiębiorców.

Jakie zmiany przepisów lub praktyki należałoby wprowadzić, by poprawić warunki pracy rzeczników lub umożliwić im lepsze korzystanie z ich uprawnień i kompetencji?

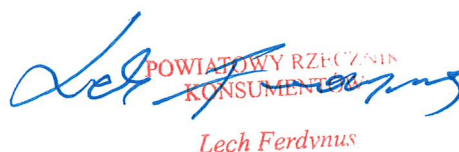
- dostęp do wszystkich informacji dotyczących spraw konsumentów (np. prawo bankowe),
- branżowe infolinie dla rzeczników,
- ścisła współpraca rzecznika z nieodpłatnym poradnictwem prawnym,
- wyodrębniony budżet w UOKiK z kar płaconych przez przedsiębiorców na powództwa sądowe,
- możliwość nakładania nawet minimalnych kar i mandatów przez rzecznika,
- częste szkolenia i spotkanie dające możliwość wymiany poglądów i doświadczeń,
- wprowadzenie systemu motywacyjnego przez UOKiK (nagrody finansowe i rzeczowe oraz wyróżnienia) dla rzeczników za ich niestandardowe skuteczne działania w pomocy konsumentom, w często bardzo trudnych i skomplikowanych sprawach, wymagających od rzecznika dużego nakładu pracy i poświęcenia,
- szybka reakcja UOKiK na zgłaszane przez rzeczników problemy z nieuczciwymi przedsiębiorcami, i skuteczny mechanizm nakładania kar (nieuchronność kary).

Załączniki:

Tabela 1

Tabela 2

Lech Ferdynus
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Kamieniu Pomorskim



POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Lech Ferdynus

Tabela 1.

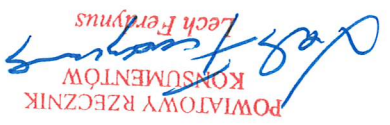
POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Lech Ferdynus

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – 2023 r.

													RAZEM
	rozwiązanie umowy		wady towarów nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne				
		na odległość	poza lokalem		na odległość	poza lokalem		na odległość	poza lokalem		na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:													
art. żywnościowe													
odzież i obuwie		5			1								6
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu		7			1								8
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		6			3								9
samochody i środki transportu osobistego													
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące													
produkty związane z opieką zdrowotną		1											1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci													
inne		3											3
USŁUGI:													
związane z rynkiem nieruchomości													
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1			1								2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia													
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu													
finansowe													
ubezpieczeniowe													
pocztowe i kurierskie					1								1
telekomunikacyjne		2			4								6
transportowe		1											1
turystyka i rekreacja													
sektor energetyczny i wodny					1								1
związane z opieką i opieką zdrowotną													
edukacyjne													
inne		5			1								6
RAZEM		31			13								44

informacje ogólne	8	
niekonsumentkie	2	
	razem:	54


 POWIATOWY RZECZNIK
 KONSUMENTÓW
 Lech Ferdyjusz