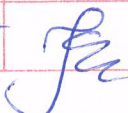
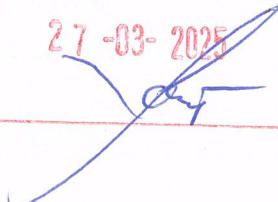


Biuro Rady Powiatu Pyrzyckiego w Pyrzycach		
WPŁYNĘŁO		
L. dz.	Data	Podpis
57	09.04.25	

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI

Starostwo Powiatowe w Pyrzycach ZARZĄD POWIATU PYRZYCKIEGO
27-03-2025


POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PYRZYCACH ZA 2024 r.

- Zgodnie z art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta).
- Na podstawie art. 43 ust. 2 ustawy, w przypadku niezaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta) sprawozdania, o którym mowa w ust. 1, rzecznik konsumentów przekazuje sprawozdanie Prezesowi Urzędu w terminie do dnia 10 maja każdego roku.

Sporządził:

27.03.2025

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Krzysztof Jastrzębski

.....
data i podpis

Opinia Starosty:

.....

.....

.....

.....

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	zachodniopomorskie
2. Powiat	pyrzycki
3. Liczba mieszkańców powiatu	36 614 (Źródło: GUS, 31.XII.2023)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Krzysztof Jastrzębski
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
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.	----- -----
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 o ochronie konkurencji i konsumentów) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	----- -----
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	szacunkowo: 150 570,13 zł (źródło: Starostwo Powiatowe w Pyrzycach, Wydział Finansowy

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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

W okresie sprawozdawczym (2024 r.) odnotowano **929** udzielonych porad prawnych (o 18 więcej niż w roku poprzednim).

Na powyższą sumę składa się:

- 336 porad dotyczących sprzedaży towarów,
- 593 porad dotyczących usług.

W okresie sprawozdawczym zwiększyła się ogólna ilość porad w stosunku do poprzedniego roku. Zmniejszyła się ilość porad w zakresie sprzedaży towarów, natomiast wzrosła ilość porad w zakresie usług.

Ilość porad w ostatnich czterech latach kształtowała się następująco:

rok	ilość porad
2024	929
2023	911
2022	858
2021	922

W poszczególnych kategoriach sektorowych udzielono następującej ilości porad (w celach porównawczych podano dane z roku poprzedniego):

	2023 r.	2024 r.
RAZEM	911	929
w tym:		
SPRZEDAŻ:	350	336
art. żywnościowe	2	0
odzież i obuwie	74	79
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	60	60
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	101	110
samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	63	62
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	2	1
produkty związane z opieką zdrowotną	6	3
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	15	9
inne	27	12

USŁUGI:	561	593
związane z rynkiem nieruchomości	31	39
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	33	30
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	14	23
finansowe	135	170
ubezpieczeniowe	114	136
pocztowe i kurierskie	8	14
Telekomunikacyjne	43	30
transportowe	2	2
turystyka i rekreacja	13	12
sektor energetyczny i wodny	137	108
związane z opieką i opieką zdrowotną	3	4
Edukacyjne	12	6
inne	15	19

Największej ilości porad udzielono w kategoriach:

- w zakresie sprzedaży:
 -) urządzenia gosp. domowego, elektroniczne i sprzęt komputerowy (110),
 -) odzież i obuwiu (79),
 -) samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria (62),
 -) meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (60),
- w zakresie usług:
 -) finansowe (170),
 -) ubezpieczeniowe (136),
 - sektor energetyczny i wodny (108).

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

W okresie sprawozdawczym nie były składane wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W 2024 r. skierowano **201 wystąpień** do przedsiębiorców (o 17 wystąpień więcej niż w roku poprzednim).

Na powyższą sumę składa się:

- 96 wystąpień dotyczących sprzedaży towarów,
- 105 wystąpień dotyczących usług.

Ilość wystąpień w ostatnich 4 latach kształtowała się następująco:

rok	Ilość wystąpień
2024	201
2023	184
2022	163
2021	175

Wystąpienia kierowane były do przedsiębiorców gdy konsumenci nie byli w stanie uzyskać ochrony swoich praw i interesów poprzez własne działania, a udzielone porady były środkami niewystarczającymi do ochrony praw konsumenckich.

W poszczególnych kategoriach sektorowych skierowano w okresie sprawozdawczym następującą ilość wystąpień (dodatkowo podano w celach porównawczych dane z roku poprzedniego):

	2023 r.	2024 r.
RAZEM	184	201
w tym:		
SPRZEDAŻ:	101	96
art. żywnościowe	1	0
odzież i obuwie	31	31
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	18	17
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	32	29
samochody i środki transportu osobistego	8	9
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	1
produkty związane z opieką zdrowotną	0	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	7	6
inne	3	3
USŁUGI:	83	105
związane z rynkiem nieruchomości	1	3
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne	6	5

naprawy, pielęgnacja		
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	8
finansowe	19	15
ubezpieczeniowe	16	23
pocztowe i kurierskie	2	5
telekomunikacyjne	8	12
transportowe	0	2
turystyka i rekreacja	1	4
sektor energetyczny i wodny	25	21
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0
edukacyjne	4	3
inne	1	4

Podobnie jak w przypadku porad, wzrosła liczba wystąpień dotyczących usług, a spadła ilość wystąpień w sprawach umów sprzedaży towarów.

Najwięcej wystąpień do przedsiębiorców skierowano w kategoriach:

- w zakresie sprzedaży:
 -) odzież i obuwie (31),
 -) urządzenia gospodarstwa domowego, elektroniczne i sprzęt komputerowy (29),
- w zakresie usług:
 -) ubezpieczeniowe (23),
 -) sektor energetyczny i wodny (21).

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W okresie sprawozdawczym prowadzono stałą, bieżącą współpracę z instytucjami i organami zajmującymi się problematyką konsumencką. Wymieniano informacje na temat zjawisk i praktyk na rynku konsumenckim, a także o stanie prawnym i projektach zmian w tym zakresie.

W uzasadnianych przypadkach przygotowywano dla konsumentów projekty wniosków o interwencje w sprawach do Rzecznika Finansowego w sprawach finansowych i ubezpieczeniowych.

W przypadkach sporów transgranicznych przygotowywano dla konsumentów wnioski o udzielenie pomocy do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Wymieniano się informacjami z innymi rzecznikami konsumentów podczas konferencji konsumenckich oraz telefonicznie. Rzecznik brał udział w szkoleniach prowadzonych online, organizowanych przez instytucje publiczne.

Korzystano z newsletterów przesyłanych cyklicznie przez UOKiK oraz Rzecznika Finansowego.

Pozyskiwano z UOKiK bezpłatne publikacje informacyjne, które rozpowszechniano wśród konsumentów.

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

Nie wytaczano w okresie sprawozdawczym powództw na rzecz konsumentów. Konsumenci nie zgłaszali oczekiwań w zakresie wytoczenia powództw na ich rzecz. Przyjęto zasadę, że rzecznik co do zasady nie wytacza powództw, ale w razie potrzeby przygotowuje pozwy dla konsumentów i wstępuje do postępowań po stronie konsumentów. W ten sposób nie występuje ryzyko poniesienia przez rzecznika (powiat) kosztów procesowych. Ryzyko procesowe ponosi konsument, natomiast rzecznik zapewnia wszechstronną pomoc prawną w postępowaniu. Rzecznik posiada przygotowanie, w tym wykształcenie i doświadczenie niezbędne do udziału w postępowaniach sądowych na rzecz konsumentów oraz wyraża gotowość udziału w takich sprawach, każdorazowo informując konsumentów o takiej możliwości.

W okresie sprawozdawczym rzecznik brał udział w postępowaniach sądowych po stronie konsumentów w sprawach, w których wstąpił do postępowania. Rzecznik udzielał również pomocy prawnej konsumentom samodzielnie występującym w postępowaniach sądowych.

Z ogólnej ilości udzielonych porad prawnych, wykazanych w pkt II.1 sprawozdania, **72 porady** dotyczyły spraw sądowych, w tym znacząca ilość wiązała się z jednoczesnym sporządzeniem dla konsumentów różnego rodzaju pism procesowych, w tym pozwów.

Postępowania sądowe często są niezbędnym środkiem dla zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony konsumentów. W przypadkach gdy konsumenci nie mogą uzyskać ochrony praw w wyniku reklamacji, także sporządzanych z pomocą rzecznika, jak również gdy nieskuteczne okazują się interwencyjne wystąpienia rzecznika zmierzające do polubownego uznania roszczeń konsumentów,

a przedsiębiorcy nie wyrażają zgody na pozasądowe rozwiązanie sporu (ADR), jedynym sposobem uzyskania roszczeń pozostaje postępowanie sądowe. Konsumenci sporadycznie decydują się na skierowanie spraw na drogę sądową. Ocenic należy, że ilość takich spraw zmniejsza się. Jako przyczyny odstępowania przez konsumentów od sądowego dochodzenia roszczeń, wskazują najczęściej długotrwałość postępowania oraz obawę o poniesienie kosztów procesowych w przypadku przegranej sprawy.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Działania edukacyjne stanowią istotny element działalności rzecznika. Skutkują one, co oczywiste, większą znajomością praw i pozwalają lepiej z nich korzystać. Z perspektywy lat urzędowania rzecznik dostrzega większą samodzielność konsumentów, którzy są obecnie lepiej wyedukowani i samodzielnie podejmują szereg działań zmierzających do ochrony ich praw. Rzadziej zgłaszają się po pomoc w prostych czynnościach, jak sporządzenie reklamacji, a częściej zgłaszają się po pomoc w sytuacjach gdy w wyniku ich samodzielnego działania przedsiębiorcy odmawiają uznawania roszczeń. Konsumenci oczekują wówczas porad w zakresie dalszych możliwości uzyskania ochrony praw, ewentualnie instytucjonalnego wsparcia rzecznika w postaci wystąpień interwencyjnych.

Rzecznik udostępniał konsumentom materiały edukacyjne, głównie broszury i ulotki uzyskiwane od instytucji zewnętrznych.

Rzecznik przekazywał również informacje kierowane do konsumentów podczas rozmów emitowanych na antenie Radia Pyrzyce.

Działania o charakterze edukacyjnym podejmowano również każdorazowo gdy zaistniała taka potrzeba podczas rozmów z konsumentami, którzy zgłaszali się do rzecznika po porady w sprawach indywidualnych.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:**
W przypadku podejrzenia naruszeń poruszano tę kwestię w wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorców.
- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:**
Nie zaistniały okoliczności uzasadniające potrzebę podejmowania działań w tym zakresie.

- **art. 42 ust. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów):**

Nie występowano w roli oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

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

Nie przedstawiano sądom istotnych poglądów w sprawie. Pomoc konsumentom w sprawach sądowych realizowano w inny sposób, opisany w pkt 5 sprawozdania.

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

Wykonywanie zadań rzecznika w okresie sprawozdawczym koncentrowało się w przeważającej mierze na udzielaniu pomocy konsumentom w indywidualnych sprawach, z którymi konsumenci zgłaszali się do rzecznika. Pomoc ta przejawiała się w udzielaniu konsumentom porad prawnych oraz w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców.

Ilość udzielonych porad prawnych przez rzecznika oraz skierowanych wystąpień do przedsiębiorców od lat utrzymuje się na podobnym poziomie, zapewniając zajęcie w pełnym wymiarze godzin urzędowania. Zmniejszenie ilości spraw dotyczących umów zawieranych poza lokalem, w szczególności zanik tzw. pokazów handlowych, nie wpłynęło na zmniejszenie ogólnej ilości rejestrowanych spraw. W miejsce określonych rodzajów spraw, stopniowo pojawiają się sprawy innego rodzaju, dotyczące innego rodzaju umów. W szczególności stale zwiększa się ilość spraw dotyczących umów zawieranych na odległość (przez internet), w tym zakupów w sklepach internetowych, ale również spraw bardziej skomplikowanych, jak np. nieautoryzowane transakcje płatnicze. W wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych konsumenci – klienci instytucji finansowych tracą często środki pieniężne na skutek działań przestępców, a reklamacje kierowane do banków są nieskuteczne, pomimo regulacji ustawowych w zakresie odpowiedzialności banków za utratę przez konsumentów środków w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

Funkcja edukacyjna rzecznika konsumentów realizowana była głównie przy okazji bezpośrednich spotkań z konsumentami, zgłaszającymi się do rzecznika w indywidualnych sprawach.

Konsumenci poszukujący pomocy w różnych instytucjach działających w sferze prawa konsumenckiego, np. w UOKiK, spotykają się z informacjami, że instytucje te nie posiadają uprawnień do działania w indywidualnych sprawach konsumentów. Uprawnienia takie posiada rzecznik konsumentów i aktywnie z nich korzysta, będąc instytucją lokalną o łatwym dostępie dla mieszkańców.

Podjęcie działań edukacyjnych na większą skalę, powodowałoby dłuższy czas oczekiwania na udzielenie porady lub przygotowanie i skierowanie wystąpień w indywidualnych sprawach. Zainteresowanie spotkaniami informacyjnymi we wcześniejszym okresie było nikłe, a pozytywnym wyjątkiem było zaangażowanie uniwersytetu trzeciego wieku. W przypadku wystąpienia przez jakiegokolwiek środowisko konsumentów z inicjatywą spotkania o charakterze edukacyjnym, rzecznik jest gotów w takich spotkaniach uczestniczyć, tak jak to ma miejsce każdorazowo w przypadku inicjatyw redakcji Radia Pyrzyce dotyczących rozmów na tematy konsumenckie na antenie tego radia.

W ocenie rzecznika, konsumenci co do zasady interesują się prawami przysługującymi im jako konsumentom w sytuacjach gdy spotkają się z konkretnym problemem ich dotyczącym. Wówczas każdorazowo mogą uzyskać i uzyskują od rzecznika informacje o przysługujących uprawnieniach.

Akcje edukacyjne o szerokim zakresie są prowadzone przez instytucje, które dysponują niezbędnymi narzędziami technicznymi oraz kadrowymi, np. przez UOKiK i organizacje konsumenckie. Rzecznik konsumentów, wykonujący obowiązki jednoosobowo ma ograniczone możliwości w zakresie działań edukacyjnym o większym zakresie, jak również nie ma możliwości technicznych umożliwiających prowadzenie kampanii informacyjnych przy użyciu nowych mediów cyfrowych.

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Przekazywane są za pośrednictwem rzecznika konsumentów - reprezentanta w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Przekazywane są za pośrednictwem rzecznika konsumentów - reprezentanta w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów.