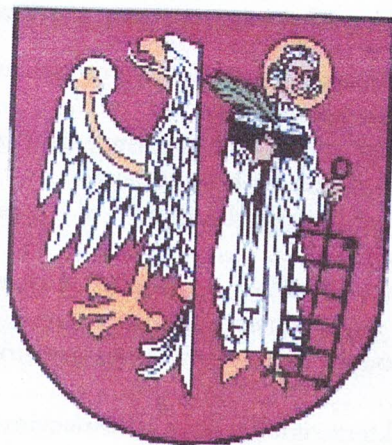


Załącznik do Zarządzenia
Nr 13/2025
Starosty Łomżyńskiego
z dnia 31 marca 2025 r.



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W 2024 ROKU**

Łomża, marzec 2025 r.

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA KONSUMENTÓW	4
	Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe)	6
II.	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW	7
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	19
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	19
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	21
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	22
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	22
7.	Podjęmowanie działań wynikających z: - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów), - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	23
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	24
1.	Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	24
2.	Wnioski dotyczące pracy Rzecznika	25
IV.	SPIS WYKRESÓW	
1.	Wykres Nr 1: Liczba konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża – rok 2024	8
2.	Wykres Nr 2a: Liczba konsumentów zgłaszających się w latach 2008 – 2024	8
3.	Wykres Nr 2b: Podział na porady i informacje prawne udzielone ustnie i telefonicznie, pisemnie, oraz interwencje i wystąpienia	9
4.	Wykres Nr 2c: Interwencje Rzecznika Konsumentów w latach 2016 – 2024	9
5.	Wykres Nr 3: Liczba konsumentów zgłaszających się w poszczególnych miesiącach 2024 roku	10
6.	Wykres Nr 4: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych z podziałem na poszczególne gminy	10
7.	Wykres Nr 5: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – wady towarów	11
8.	Wykres Nr 6: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący usług	12
9.	Wykres Nr 7: Porady i informacje prawne odnoszące się do sposobu zawarcia umowy, lata 2017 – 2024	13
10.	Wykres Nr 8 Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący sposobu zawarcia umowy – rok 2024	13

11. Wykres Nr 9: Porady i informacje prawne – dane wg podziału na towary i usługi, proporcje w latach 2018 – 2024	15
12. Wykres Nr 10: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych w 2024 roku z podziałem na towary i usługi	15
11. Wykres Nr 11: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – usługi (rok 2024)	17
12. Wykres Nr 12: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – towary (rok 2024).	18

V. SPIS TABEL

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

I. Wstęp i uwagi ogólne.

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

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

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

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

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

1. Województwo	Podlaskie
2. Powiat	Łomżyński
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	Według danych GUS powiat łomżyński zamieszkiwało 50 666 osób <i>Wyniki badań bieżących – Baza Demografia</i> – Główny Urząd Statystyczny, demografia.stat.gov.pl (2021-06-30)
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Marcin Pieńkowski
5. Wykształcenie	Wyższe administracyjne/politologia
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat)	TAK
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy	NIE
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	40 godzin w tygodniu, poniedziałek – piątek po 8 h
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275))	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób	NIE

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

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

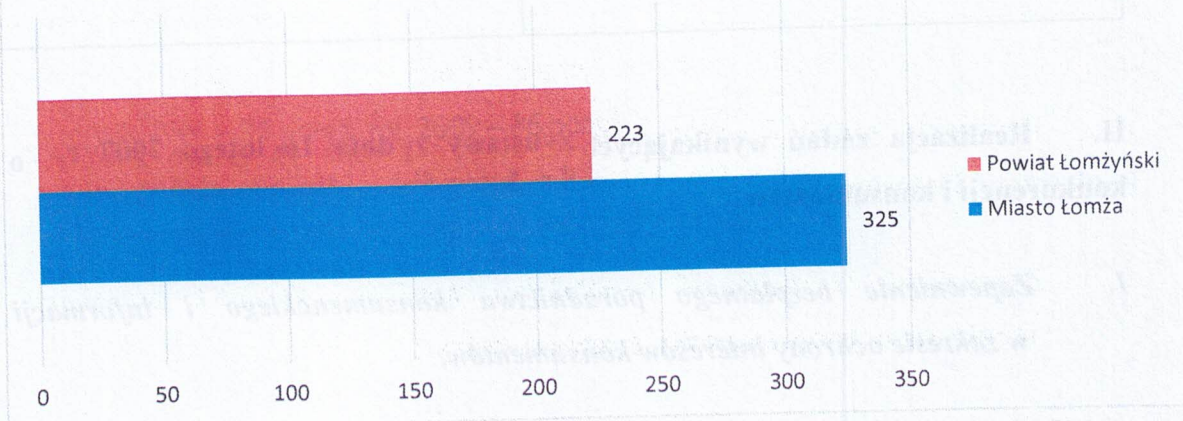
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawową formą działalności podjętą i konsekwentnie realizowaną przez Rzecznika Konsumentów w 2024 roku, wzorem lat poprzednich, było zapewnienie mieszkańcom powiatu łomżyńskiego bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów, podjęcie niezbędnych działań mających na celu pomoc konsumentom w wyjaśnieniu sprawy oraz doprowadzenie do jej pozytywnego załatwienia. W zakres tych działań wchodziła także mediacja oraz interwencje i wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w celu zachowania interesu prawnego konsumentów i polubownego rozwiązania spornej kwestii.

Zainteresowanie konsumentów możliwością korzystania z porad i informacji prawnych z zakresu ochrony konsumentów w 2024 roku po raz kolejny było większe niż w latach poprzednich. W stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego odnotowano wzrost, który kształtuje się na poziomie 15. Dynamiczny wskaźnik wzrostu wynika przede wszystkim z faktu, że Rzecznik Konsumentów na mocy porozumienia z dnia 14 września 2022 roku w sprawie utworzenia wspólnego stanowiska Rzecznika Konsumentów dla Powiatu Łomżyńskiego i Miasta Łomża zawartego pomiędzy Powiatem Łomżyńskim a Miastem Łomża, realizował określone zadania także na rzecz mieszkańców Łomży. Porozumienie weszło w życie z dniem 1 października 2022 roku, niemniej jednak warto zaznaczyć, że Rzecznik Konsumentów wówczas jeszcze jako Rzecznik Konsumentów Powiatu Łomżyńskiego już we wcześniejszych latach zaczął doraźnie realizować zadania na rzecz konsumentów miasta Łomża. Wykres Nr 1 prezentuje dane dotyczące ilości porad i informacji prawnych udzielonych na rzecz konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża.

Wykres Nr 1: Liczba konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża – rok 2024.

INTERWENCJE I WYSTĄPIENIA ORAZ PORADY I INFORMACJE PRAWNE w roku 2024 udzielone osobiście i telefonicznie

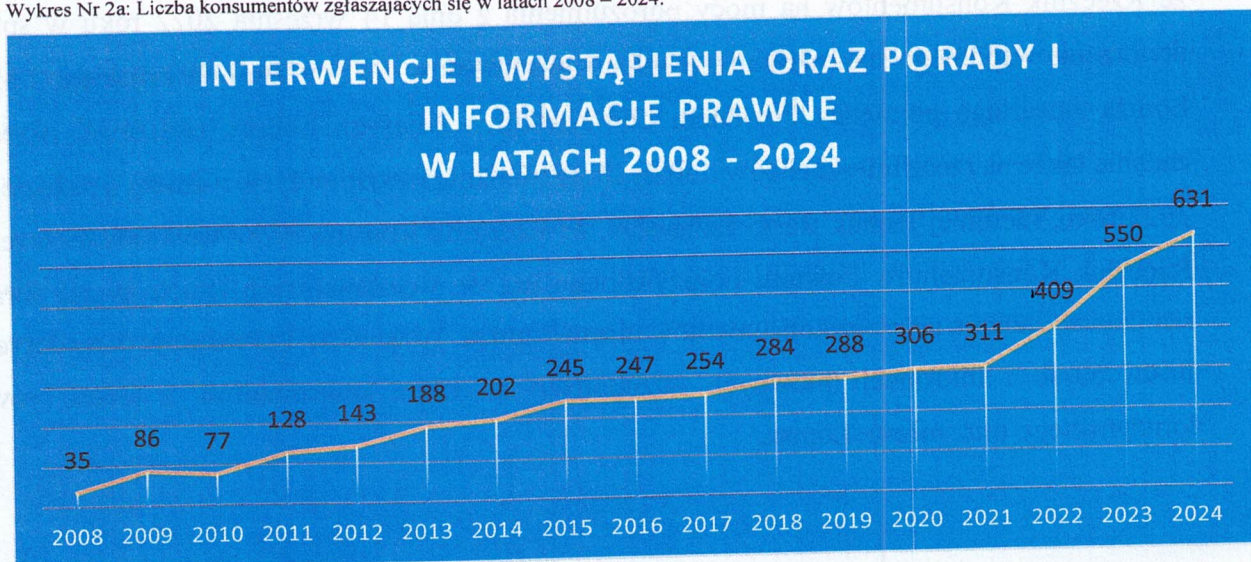


Źródło: opracowanie własne.

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

Ilość udzielonych porad i informacji prawnej w ostatnich czternastu latach kształtuje się następująco: rok 2008 – 35 porad, rok 2009 – 86 porad, rok 2010 – 77 porad, rok 2011 – 128 porad, rok 2012 – 143 porady, rok 2013 – 188 porad, rok 2014 – 202 porady, rok 2015 – 245 porad, rok 2016 – 247 porad, rok 2017 – 254 porady, rok 2018 – 284 porady, rok 2019 – 288, rok 2020 – 306, rok 2021 – 311 porad, rok 2022 – 409 porad, rok 2023 – 550 porad, rok 2024 – 631 porad. Poniższy wykres przedstawia przytoczoną powyżej tendencję. Przedstawione dane dotyczą zarówno powiatu łomżyńskiego jak i miasta Łomża, następne już będą odnosić się jedynie do powiatu.

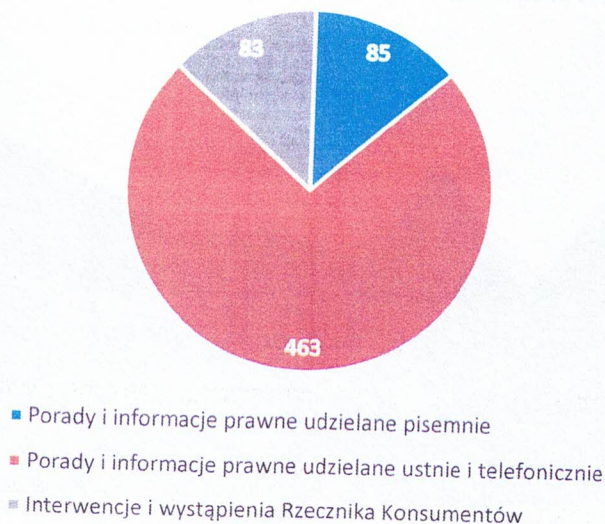
Wykres Nr 2a: Liczba konsumentów zgłaszających się w latach 2008 – 2024.



Źródło: opracowanie własne.

Powyższą wartość określającą działalność Rzecznika Konsumentów w 2024 roku można rozbić na porady udzielane pisemnie, ustnie, telefonicznie oraz interwencje i wystąpienia na podstawie pełnomocnictwa i wniosku konsumentów, co też zostanie przedstawione w poniższych wykresach.

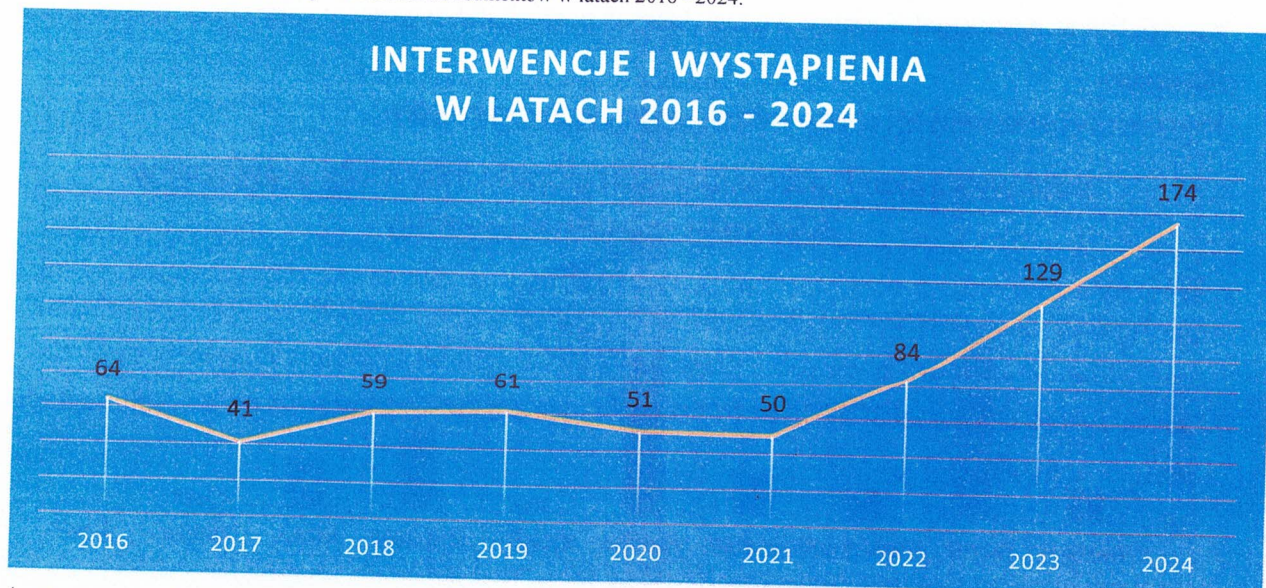
Wykres Nr 2b: Działania Rzecznika Konsumentów w 2024 roku z podziałem na porady i informacje prawne udzielone ustnie i telefonicznie, pisemnie, oraz interwencje i wystąpienia.



Źródło: opracowanie własne.

W roku 2024 ilość interwencji i wystąpień Rzecznika Konsumentów podejmowanych na podstawie pełnomocnictwa oraz wniosku konsumentów znacząco wzrosła w stosunku do lat poprzednich. W szczególności jest to zauważalne od roku 2021. Biorąc pod uwagę rok 2023 – odnotowano 129 interwencji, natomiast w 2024 roku – już 174 interwencje, czyli wzrost stwierdzono na poziomie 29 %.

Wykres Nr 2c: Interwencje Rzecznika Konsumentów w latach 2016 - 2024.

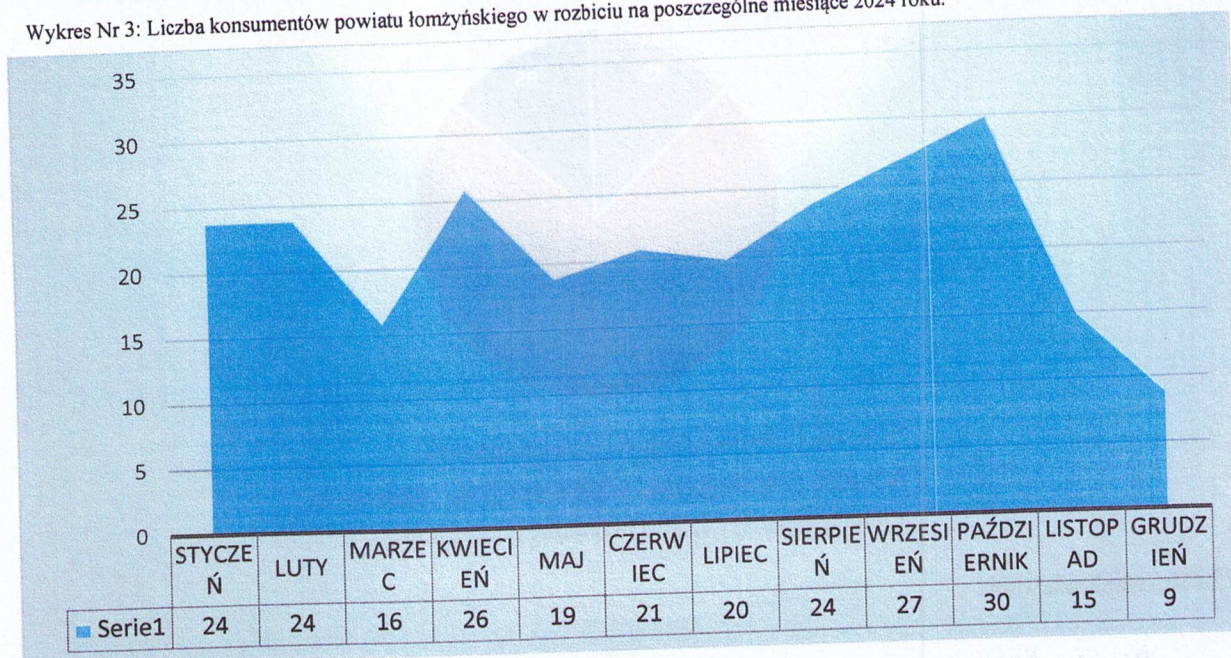


Źródło: opracowanie własne.

Dane i informacje zawarte powyżej odnoszą się do całokształtu działań prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów w 2024 roku (powiatu łomżyńskiego i miasta Łomża), natomiast wartości przedstawione poniżej będą uwzględniać jedynie problematykę zgłaszaną przez mieszkańców powiatu łomżyńskiego.

Kolejny wykres przedstawia tendencję w zakresie liczby udzielanych porad oraz wystąpień i interwencji na przestrzeni poszczególnych miesięcy w 2024 roku.

Wykres Nr 3: Liczba konsumentów powiatu łomżyńskiego w rozbiciu na poszczególne miesiące 2024 roku.

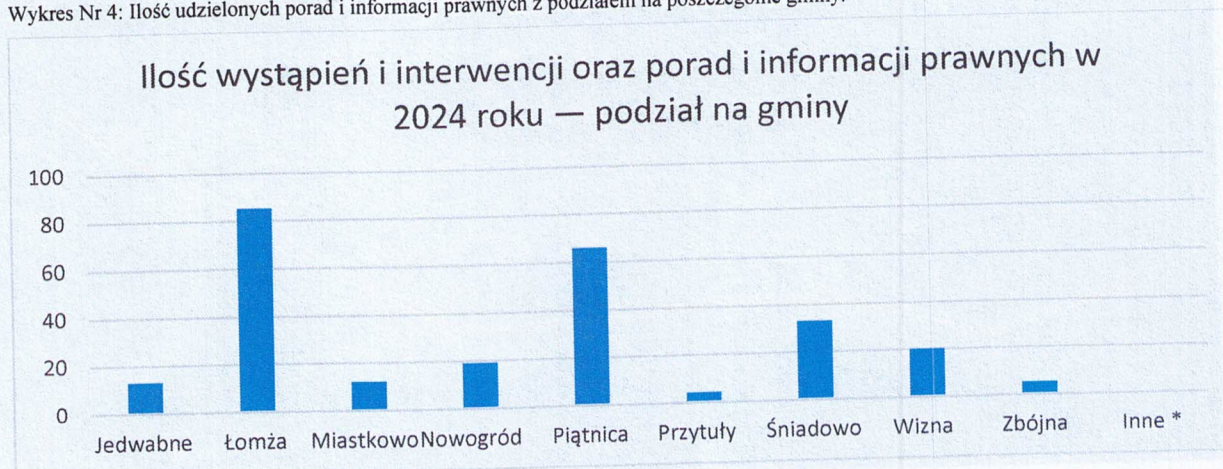


Źródło: opracowanie własne

Działalność Rzecznika w odniesieniu do powiatu łomżyńskiego obejmowała zasięg terytorialny dziewięciu gmin. Należą do nich: gminy miejsko-wiejskie: Jedwabne, Nowogród i gminy wiejskie: Łomża, Miastkowo, Piątnica, Przytuły, Śniadowo, Wizna, Zbójna. Do tego obszaru zaliczają się również miasta Jedwabne oraz Nowogród.

Poniższy wykres przedstawia ilość udzielonych porad i informacji prawnych w roku 2024, z podziałem na poszczególne gminy, z terenu których pochodzili konsumenci zgłaszający swój problem do Rzecznika.

Wykres Nr 4: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych z podziałem na poszczególne gminy.



Źródło: opracowanie własne.

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

Sprawy zgłaszane przez konsumentów były różnorodne zarówno pod względem reklamowanych towarów jak i nienależytego wykonania zamówionej usługi. W 2024 roku odnotowano także stosowanie nieuczciwych postanowień umownych oraz nieuczciwych praktyk rynkowych.

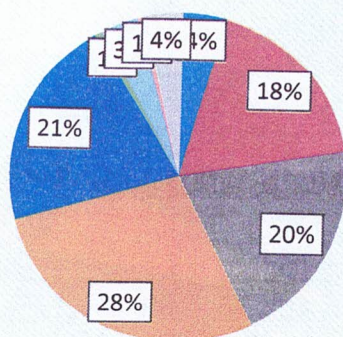
Powyższe problemy zostały przedstawione w ujęciu tabelarycznym w Tabeli 1¹ (opracowanie własne).

Roszczenia wynikające ze stwierdzonej niezgodności towaru z umową stanowiły 55 % (139) udzielonych porad oraz informacji prawnych. Najczęściej dotyczyły one:

- sprzętu komputerowego oraz urządzeń elektronicznych i gospodarstwa domowego – 39 (~28%),
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu – 28 (~20%),
- obuwia i odzieży – 25 (~18%),
- samochodów i środków transportu osobistego – 29 (~21%),
- artykułów żywnościowych – 6 (~4%),
- pozostałe – 12 (~9%).

Wykres Nr 5: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – wady towarów.

WYSTĄPIENIA I INTERWENCJE ORAZ PORADY I INFORMACJE PRAWNE W 2024 ROKU SPRZEDAŻ TOWARÓW



- art. żywnościowe
- odzież i obuwie
- meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu
- urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy
- samochody i środki transportu osobistego
- kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące
- produkty związane z opieką zdrowotną
- art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci
- inne

Źródło: opracowanie własne.

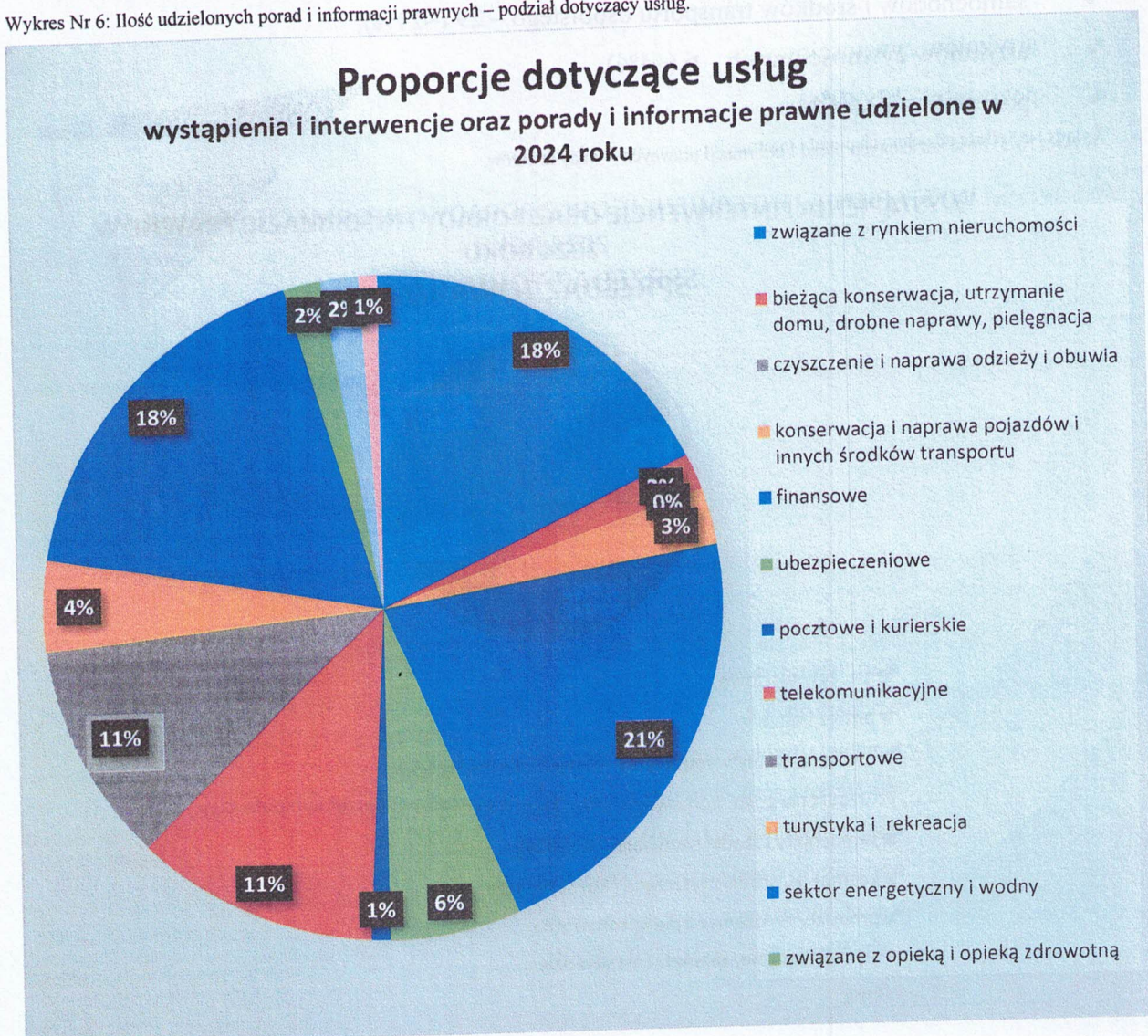
¹ Tabela 1 Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Problemy zgłaszane w związku z nienależycie wykonaną umową w zakresie usług stanowiły 45% (112) udzielonych porad oraz informacji prawnych. Najczęściej dotyczyły one:

- usług finansowych 21% - 24
- usług w sektorze energetycznym i wodnym 18% – 20,
- usług związanych z rynkiem nieruchomości 18% – 20.
- usług telekomunikacyjnych 11 % – 13,
- usług transportowych 11% – 12,
- pozostałe 21 % – 23.

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

Wykres Nr 6: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący usług.



Źródło: opracowanie własne.

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

W 2024 roku amplituda spadła w przypadku problemów dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość. W porównaniu z 2023 rokiem w przypadku umów zawartych na odległość stwierdzono spadek z 45 do 32, natomiast w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa z 21 do 14. Tendencję ostatnich 7 lat w tym zakresie prezentuje poniższy wykres.

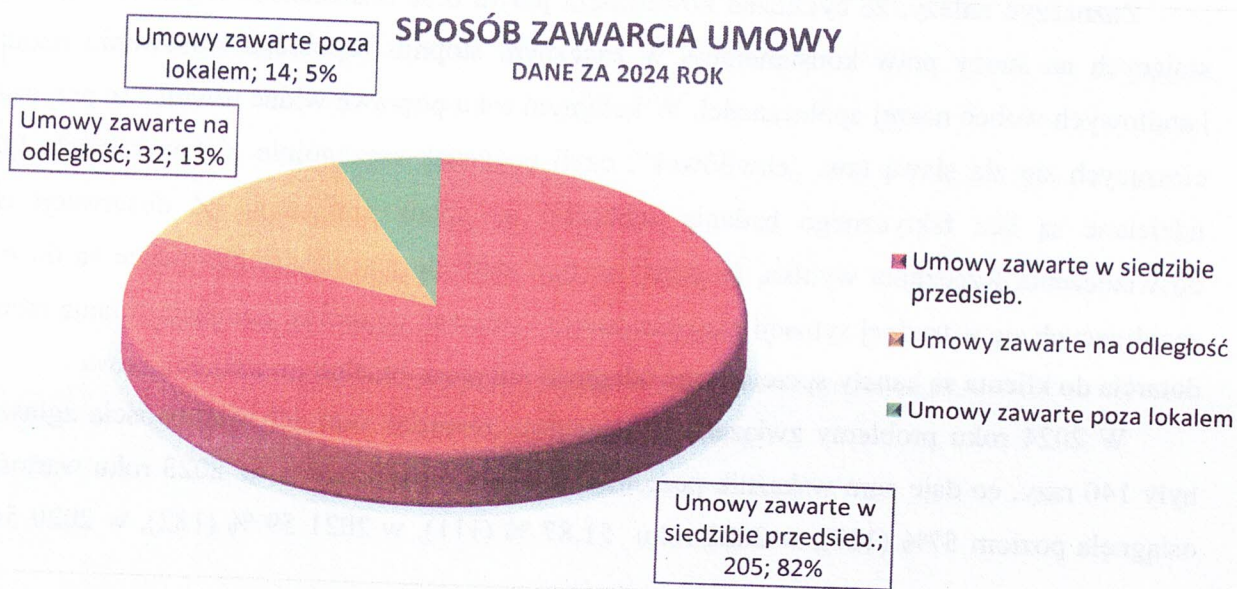
Wykres Nr 7: Porady i informacje prawne odnoszące się do sposobu zawarcia umowy, lata 2017 - 2024.



Źródło: opracowanie własne.

Zmianę tych tendencji zawdzięczamy głównie powrotem w 2022 roku do standardowych uwarunkowań zarówno gospodarczymi jak i społecznymi, po okresie znacznych ograniczeń wprowadzonych w poprzednim roku na skutek pandemii koronawirusa. Powrót do normalności pozwolił konsumentom na bardziej swobodny wybór sposobu zawierania transakcji i robienia zakupów.

Wykres Nr 8: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący sposobu zawarcia umowy – 2024 rok.



Źródło: opracowanie własne.

Kontynuacja działalności prowadzonej przez podmioty działające na rzecz ochrony konsumentów, w tym przede wszystkim Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pomagają skutecznie ograniczyć znaczną część praktyk niedozwolonych lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Sytuacja ta ma szczególne znaczenie w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy – na tzw. pokazach, które częstokroć polegają na ukrywaniu faktycznego celu spotkania, co w konsekwencji prowadzi do zawierania transakcji handlowych pod wpływem błędu lub w znacznej nieświadomości. Zdaniem Rzecznika jest to jedna z najbardziej szkodliwych praktyk stosowanych wobec konsumentów. Warto przy tym podkreślić, że najczęściej poszkodowaną grupą konsumentów są w tym przypadku **seniorzy**. Niestety to do tej części społeczności kierowane są podstępne oferty, głównie pod pozorem przeprowadzenia bezpłatnych badań diagnostycznych. Osoby prowadzące działalność gospodarczą w tym zakresie bezwzględnie wykorzystują osoby w starszym wieku, które niestety cechuje większa naiwność a częstokroć także brak asertywności. Mimo to optymizmem napawa fakt, że konsumenci w zdecydowanej większości odnotowanych przypadków, w odpowiednim czasie zwrócili się do Rzecznika z prośbą o udzielenie pomocy, co też umożliwiło wystosowanie skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. Warto zauważyć, że jeszcze przed kilkoma laty problem ten był tak powszechny, że stanowił największą dolegliwość i bardzo poważne wyzwanie.

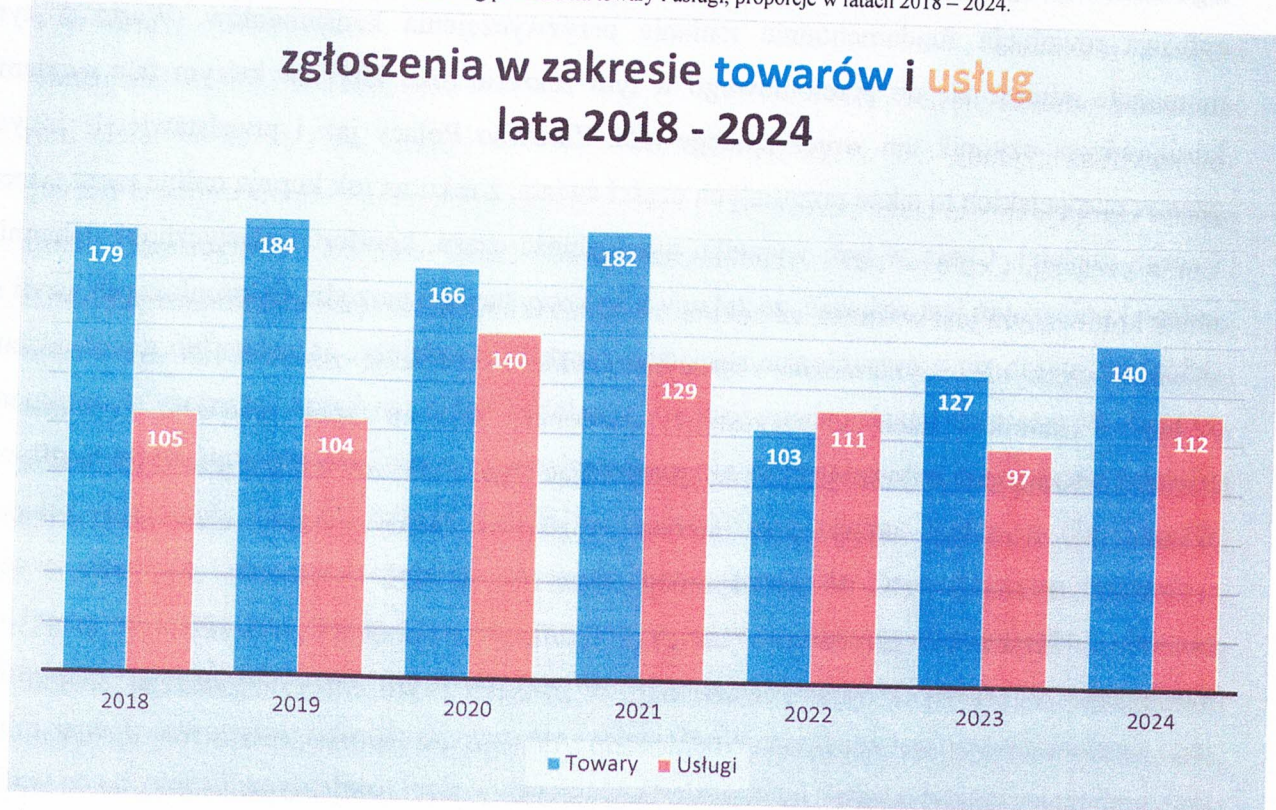
Odnosząc się do kolejnej części warto zauważyć, że w stosunku do roku poprzedniego zaobserwowano zdecydowaną tendencję wzrostową w dwóch przypadkach. Dotyczyło to poz. g – produkty związane z opieką zdrowotną (wzrost z 0 do 4) oraz poz. o – usługi związane z ubezpieczeniami – (wzrost z 6 do 11 – o 145 %). Szczegółowe dane w tym zakresie przedstawione są w Tabeli 1.

Zaznaczyć należy, że cykliczna nowelizacja prawa oraz skuteczność organów i instytucji stojących na straży praw konsumentów w znacznym stopniu zapobiega stosowaniu nadużyć handlowych wobec naszej społeczności. W kolejnym roku poprawę widać również w przypadku cieszących się złą sławą tzw. „chwilówek”, czyli pożyczek szczególnie niekorzystnych, które udzielane są bez faktycznego badania zdolności do spłaty zadłużenia. Z obserwacji oraz doświadczenia Rzecznika wynika, że oferty w tym zakresie najczęściej kierowane są do osób znajdujących się w trudnej sytuacji ekonomicznej i życiowej, natomiast popularną i taną metodą dotarcia do klienta są kanały sprzedaży na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

W 2024 roku problemy związane ze sprzedażą towarów oraz ich wadliwością zgłaszane były 140 razy, co daje nam wskaźnik poziomu 56 % (ogółu zgłoszeń). W 2023 roku wartość ta osiągnęła poziom 57% (127), w 2022 roku 51,87 % (111), w 2021 59 % (182), w 2020 54 %

(166), w 2019 – 64 % (184), natomiast w 2018 roku 63 % ogółu udzielonych porad i informacji prawnych (179).

Wykres Nr 9: Porady i informacje prawne – dane wg podziału na towary i usługi, proporcje w latach 2018 – 2024.

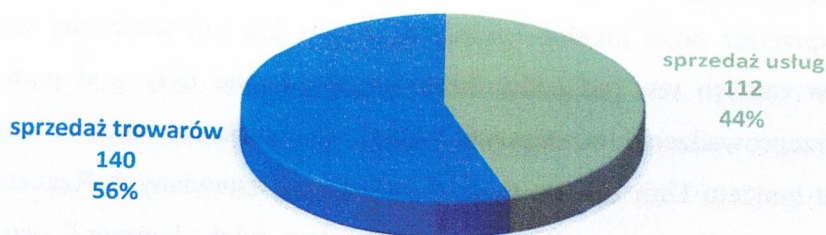


Źródło: opracowanie własne.

W odniesieniu do sprzedaży usług zgłoszeń było 112, wobec czego wskaźnik w tym zakresie ukształtował się na poziomie 44 %. W 2023 roku wartość ta osiągnęła poziom 43 % (97), w 2022 48,13 % (103), w 2021 41% (129), w 2020 46 % (140), w 2019 roku 36 % (104), natomiast w 2018 roku 37 % (105) ogółu udzielonych porad i informacji prawnych.

Wykres Nr 10: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych w 2024 roku – podział na towary i usługi.

RODZAJ ZAKUPU
INTERWENCJE I WYSTĄPIENIA ORAZ PORADY UDZIELONE
W 2024 ROKU
(POWIAT ŁOMŻYŃSKI)



Źródło: opracowanie własne.

Należy zauważyć, że kolejny rok został naznaczony dynamicznym rozwojem handlu w oparciu o umowy zawierane za pośrednictwem kanałów sprzedaży elektronicznej, jednak mimo tego liczba skarg konsumentów w tym przypadku zmniejszyła się. Jak powszechnie wiadomo cyfrowa rewolucja fundamentalnie zmienia przyzwyczajenia konsumentów. Warto w tym momencie odnieść się do przełomowego w tym zakresie roku 2021, w którym fala pandemii koronawirusa czynnik ten wręcz spotęgowała. Zarówno Polacy jak i przedstawiciele innych państw europejskich i także pozostałych części świata, z roku na rok kupują online coraz więcej i coraz częściej. Cenią w tym wypadku oszczędność czasu, komfort i elastyczność. Niemniej jednak koniecznym jest wskazać, że zakupy z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych, czyli na odległość, wiążą się z dynamicznie rosnącym ryzykiem kradzieży, oszustwa lub wprowadzenia w błąd. W ostatnich latach cyberprzestępcy upodobili sobie ten kanał sprzedaży. Konsumentom również narażają się na duże ryzyko nie sprawdzając tego z kim zawierają transakcję handlową. Okazuje się, że robiąc zakupy przez internet wyjątkowo rzadko czytamy regulaminy sklepów i platform sprzedażowych. W konsekwencji może nas to dużo kosztować, chociażby z tego powodu, że faktycznym sprzedawcą w takich przypadkach jest podmiot zarejestrowany poza Unią Europejską, najczęściej w krajach azjatyckich. W związku z tym zwrot dokonanego zakupu lub jego zareklamowanie jest znacznym utrudnieniem a do tego jest bardziej kosztowne. Jednak mimo tych niebezpieczeństw odsetek internautów kupujących w sieci rośnie dynamicznie, na co wpływ mają najczęściej wymieniane zalety e-zakupów przez polskich internautów tj.: brak konieczności fizycznego przemieszczania się, nieograniczony czas wyboru, czy możliwość kupowania w każdym momencie. Warto przypomnieć, że wg analityków pandemia koronawirusa z roku 2021 nawet o 10 lat przyspieszyła rozwój e-handlu.

Warto podkreślić, że problem sprawiający w poprzednich latach poważne dolegliwości konsumentom, czyli nieudane zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa, w 2024 roku także był przyczyną skarg konsumenckich. W tym zakresie było 12 zgłoszeń, w 2023 było to 21 zgłoszeń, w 2022 – 33, w 2021 – 40, w roku 2020 – 19, a w 2019 roku 17. Sprawy te najczęściej dotyczyły usług w zakresie finansowym oraz wzorem lat ubiegłych – ubezpieczenia sprzętu nabywanego w sklepach RTV/AGD, czyli zakup tych usług realizowano dodatkowo za namową sprzedawcy – przy okazji zakupu różnego rodzaju urządzeń i wyposażenia domowego.

Niestety sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa jak już wcześniej wspomniano, miała miejsce także w ramach tzw. pokazów, które organizowane były pod pretekstem wręczenia nagrody lub przeprowadzenia bezpłatnych badań, np. rzekomo finansowanych ze środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej. Z relacji przedstawianych Rzecznikowi wynika, że podczas tych pokazów i prezentacji konsumentom, mimo wielu kampanii ostrzegających przed zagrożeniami kryjącymi się pod taką formą sprzedaży, nadal podejmują decyzje najmniej przez

nich przemysłane i szczególnie niekorzystne. Oferty w tym zakresie kierowane są przede wszystkim do osób starszych (seniorów), emerytów lub rencistów. Jak wiemy akurat ta grupa społeczna wśród dorosłych najsłabiej broni się przed podstępem i wprowadzaniem w błąd, będąc najbardziej narażoną na nieuczciwe praktyki handlowe i wykorzystywanie nadmiernego zaufania. Optymizmem napawa fakt, że w większości przypadków w ramach tzw. pokazów, skutecznie odstąpiono od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, jednakże część przedsiębiorców działająca w tym obszarze, zanim doszło do odzyskania zapłaconych środków finansowych zdążyła zbankrutować lub zostać skazana za naruszenia określone nie tylko w Kodeksie Wykroczeń, ale także i w Kodeksie Karnym.

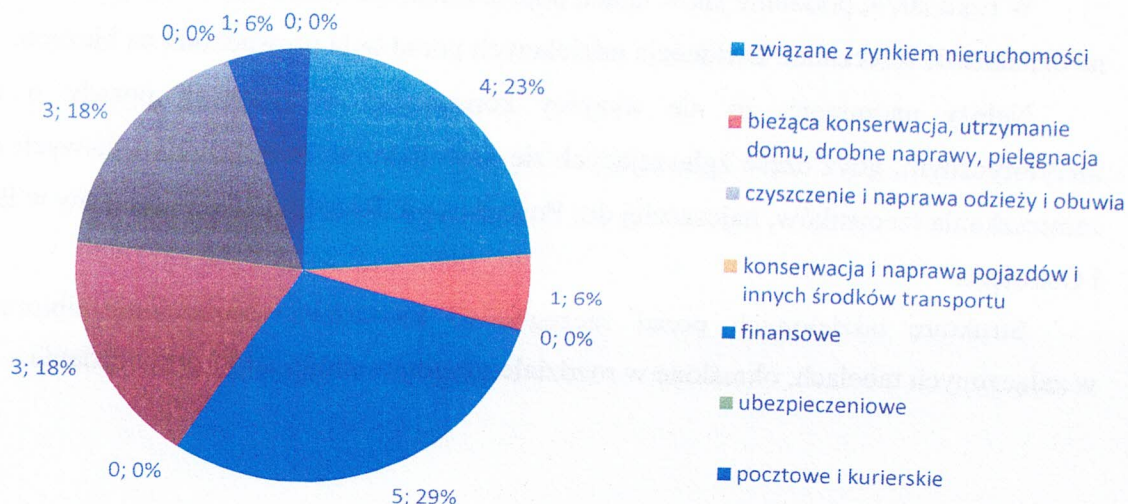
W ubiegłym roku konsumenci oczekiwali także udzielenia informacji na temat przepisów i procedur obowiązujących w zakresie postępowania prowadzonego przed sądem powszechnym, jak i wymagali porad co do skutecznego przeciwdziałania wprowadzeniu w błąd, postępowania w przypadku oszustw, fałszerstw lub nierzetelnej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

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

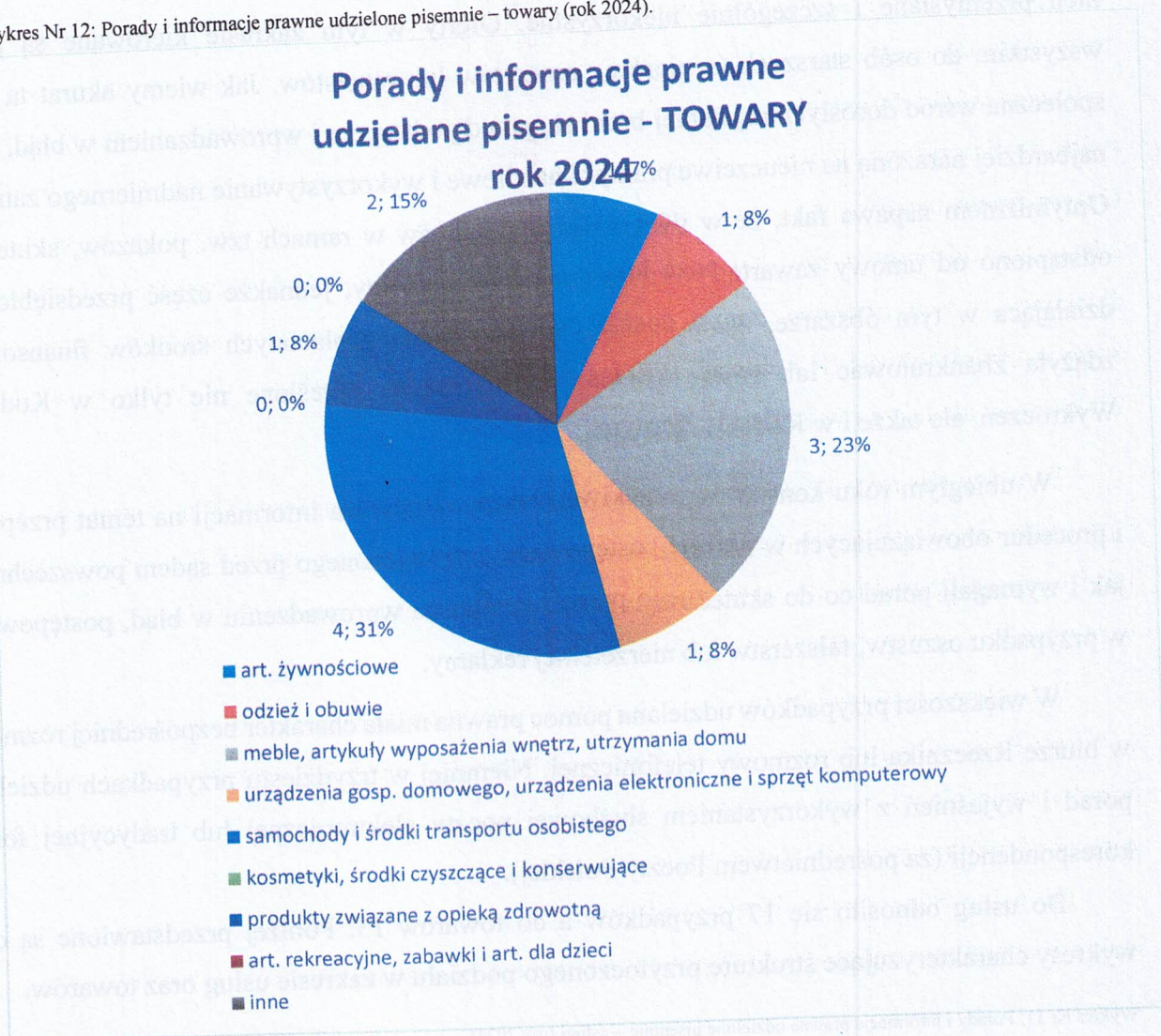
Do usług odnosiło się 17 przypadków a do towarów 13. Poniżej przedstawione są dwa wykresy charakteryzujące strukturę przytoczonego podziału w zakresie usług oraz towarów.

Wykres Nr 11: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – usługi (rok 2024).

Porady i informacje prawne udzielane pisemnie - USŁUGI rok 2024



Źródło: opracowanie własne.



Źródło: opracowanie własne.

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

W roku 2024, podobnie jak w latach poprzednich, nie odnotowano skargi lub innych zażaleń na działalność Rzecznika. Ewidencja udzielanych porad była prowadzona na bieżąco.

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

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

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

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

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

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

W ramach swoich ustawowych uprawnień Rzecznik Konsumentów Powiatu Łomżyńskiego w 2024 roku na podstawie stosownego pełnomocnictwa oraz wniosku podejmował pisemne interwencje do przedsiębiorców w 29 sprawach. Wystąpienia kierowane do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim przypadków, w których standardowa procedura reklamacyjna nie przyniosła oczekiwanego rezultatu lub podjęta przez Rzecznika interwencja telefoniczna, czy też inna forma polubownego załatwienia sporu okazała się nieskuteczna (także za pośrednictwem instytucji ADR – pozasądowego, alternatywnego rozwiązywanie sporów, głównie przy udziale wojewódzkich inspektoratów inspekcji handlowych). Interwencje te przyniosły oczekiwany rezultat w większości przypadków, ponieważ roszczenia konsumentów i zaproponowane polubowne załatwienie sporu zostały uwzględnione przez przedsiębiorców. Natomiast w dwóch sprawach prowadzone postępowanie nie zostało jeszcze zakończone.

Skuteczność podejmowanych działań przyczyniła się do tego, że w 2024 roku nie było konieczne udzielenie pomocy przy postępowaniu sądowym – **jeżeli chodzi o sprawy zgłoszone przez mieszkańców powiatu.**

Konsumenci nie zawsze są zainteresowani postępowaniem sądowym. Dotyczy to sytuacji, kiedy zaistnieje problem odnoszący się do stosunkowo niskiej wartości przedmiotu sporu, np. w przypadku kiedy koszty prowadzenia sprawy w sądzie są zbliżone lub też przekraczają wartość roszczenia. Wpływ na takie decyzje ma również czasochłonność oraz stres jaki niesie ze sobą proces sądowy.

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

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

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

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

Warto przypomnieć, że sprawy szczególnie dolegliwe także związane były z zawarciem umowy ubezpieczenia sprzętu elektronicznego, RTV i AGD a także z nieudaniem wykonaniem czy też w ogóle brakiem realizacji postanowień umownych w zakresie termomodernizacji domów mieszkalnych. W ostatnim przypadku dodatkowe problemy wiązały się nie tylko z nieodpowiednią i opieszłą realizacją zadania, ale i utratą możliwości wysokiego dofinansowania ze środków pomocowych. Umowy ubezpieczenia sprzętu elektronicznego, RTV i AGD wzorem lat poprzednich częstokroć odmawiają uznania powstałej szkody, która wg konsumenta powinna być objęta ubezpieczeniem. Ubezpieczyciele negatywne decyzje w zakresie wypłaty odszkodowania generalnie tłumaczą brakiem zaistnienia czynnika zewnętrznego podczas powstania szkody. W mniejszym stopniu dolegliwe okazywały się sprawy związane z naprawą pojazdów lub zakupem auta używanego.

Należy jednak podkreślić, że w ubiegłym roku w ujęciu ogólnym odnotowano spadek zgłoszeń w tej kategorii na poziomie 40 % (z 40 w 2021 r. do 33 w 2022 r., do 22 w 2024 r.).

W 2024 roku stwierdzono potrzebę posiłkowania się opiniami uprawnionych rzeczoznawców zarejestrowanych przy wojewódzkich inspektoratach inspekcji handlowej lub biegłych sądowych, przede wszystkim w zakresie wady sprzętu elektronicznego oraz wad obuwia. Dzięki temu udało się uzyskać pozytywny wynik prowadzonego postępowania, mimo że związane to było z zaangażowaniem dodatkowych środków, które de facto i tak zostały pokryte przez sprzedawcę.

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

Współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów z Delegaturą Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Łomży w ocenie Rzecznika przebiega prawidłowo i oparta jest na obopólnie przyjętych zasadach. W przypadkach, kiedy istnieje potrzeba przeprowadzenia czynności dotyczących naruszeń handlowych bądź postępowania w oparciu o instytucje ADR, konsumenci kierowani są do właściwego podmiotu, który podejmuje stosowne działania i wyjaśnienia. W przekazywanych sprawozdaniach Rzecznik jest systematycznie informowany o wynikach kontroli przeprowadzanych na terenie powiatu łomżyńskiego przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku. Dokumenty te zawierają dane dotyczące tematyki oraz zakresu kontroli, dokonanych ustaleń, a także o zakresie poradnictwa prowadzonego przez Inspektorat na rzecz konsumentów. Poza tym Rzecznik także przedkłada stosowane sprawozdania ze swojej działalności instytucjami szczebla centralnego, które działają w zakresie ochrony konsumentów: Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Białymstoku. Obecnie nawiązano stałą współpracę z Dyrektorem Delegatury Łomżyńskiej WIIH, co do kwestii rozwiązywania szczególnie trudnych problemów oraz przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym.

Należy podkreślić, że do biura Rzecznika cyklicznie napływają biuletyny i inne materiały sporządzone przez: delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, Federację Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego oraz Europejskie Centrum Konsumenckie. Opracowania te są istotnym źródłem informacji dotyczących szeroko rozumianej polityki konsumenckiej, w tym proponowanych rozwiązań legislacyjnych i nowelizacji prawnych w zakresie poprawy ochrony i umocnienia

rynkowej pozycji konsumentów. Materiały te między innymi zawierają dane nt. nałożonych kar i postępowań prowadzonych wobec przedsiębiorców stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe oraz naruszając zbiorowe interesy konsumentów. Rzecznik także systematycznie korzysta ze szkoleń oferowanych przez wspomniane powyżej organy i instytucje. Ponadto w 2024 roku w ramach zawiązania skuteczniejszej i ściślejszej współpracy, przede wszystkim z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej i Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznik przekazywał informacje nt. możliwości stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych i handlowych, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi i innych zachowań mogących wpływać na szkodę zbiorowych interesów konsumentów.

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

W roku 2024 Rzecznik nie korzystał z przysługujących mu uprawnień do wytaczania powództw na rzecz konsumentów, ponieważ nie stwierdzono konieczności do podjęcia takich działań. Jednocześnie Rzecznik na bieżąco informuje zainteresowanych o możliwości dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym. W niektórych przypadkach, kiedy Rzecznik przedstawiał możliwości rozstrzygnięcia kwestii spornej na drodze sądowej konsumenci nie decydowali się na rozstrzygnięcie sporu na drodze postępowania przed sądem powszechnym. Wynikało to przede wszystkim ze względu na stosunkowo niską wartość przedmiotu sporu oraz czasochłonność i złożoność postępowań w tym zakresie. Ponadto na prośbę konsumentów udzielano informacji nt. ewentualnych kosztów oraz możliwości jakie pojawiają się w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub też zaangażowania innych podmiotów uprawnionych, między innymi do alternatywnego i pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – instytucji ADR.

6. *Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.*

Kampania edukacyjna i informacyjna dotycząca uprawnień powiatowego rzecznika konsumentów oraz praw przysługujących konsumentom, a także odnoszących się do skutecznych sposobów rozwiązywania najczęstszych problemów dotyczących poszkodowanych konsumentów realizowana jest w oparciu o narzędzia komunikacji elektronicznej oraz za pośrednictwem lokalnych mediów, na łamach których Rzecznik przedstawia analizę poszczególnych problemów, które są najbardziej aktualne i w sposób szczególny doskwierają konsumentom. Między innymi realizowana była współpraca z Radiem Nadzieja, gdzie Rzecznik

gościł kilkakrotnie. Każda z audycji obejmowała odrębne zagadnienie, zgodnie ze wskazówkami kierowanymi wcześniej przez słuchaczy. W ubiegłym roku Rzecznik współorganizował i uczestniczył w spotkaniach poświęconych ochronie konsumentów, których celem było podniesienie bezpieczeństwa i odpowiedzialnych zachowań wśród seniorów, którzy są najbardziej zagrożeni między innymi stosowaniem nieuczciwych praktyk handlowych.

W ramach „Piątnickich Senioralii 2024” obchodzonych w Gminny Ośrodku Kultury w Piątnicy omówiono kilka ważnych tematów dotyczących potrzeb i problemów z jakimi borykają się osoby starsze. W związku z tym zaproszono przedstawicieli instytucji i placówek na co dzień zajmujących się wieloma sprawami dotyczącymi przede wszystkim zdrowia i ogólnopojętego bezpieczeństwa osób starszych. Jednym z panelistów był Rzecznik Konsumentów Powiatu Łomżyńskiego i Miasta Łomża, który przedstawił problematykę związaną z tematami tj.: "Senior w sieci", "Bezpłatne badania", "Świetna okazja! ", "Za darmo! „Bezpieczny senior - jak ustrzec się przed oszustami”.

Rzecznik na bieżąco przekazuje mieszkańcom powiatu informacje, broszury oraz ulotki na temat najistotniejszych zagrożeń konsumenckich a także informacje nt. przysługujących im praw i obowiązków. Informacja o działalności Rzecznika zamieszczona jest także na tablicach informacyjnych i tablicach ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Łomży. Stosowne informacje przekazywane są również urzędom gmin z terenu powiatu łomżyńskiego.

Prowadząc działania o charakterze edukacyjnym Rzecznik korzysta z zaproszeń od lokalnych mediów, gdzie na antenie radiowej lub na łamach lokalnej prasy przedstawia najistotniejsze i bieżące problemy konsumenckie, z którymi spotykają się mieszkańcy powiatu łomżyńskiego.

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

Biorąc pod uwagę problematykę zgłaszanych spraw przez konsumentów w 2024 roku Rzecznik odnotował potrzebę podejmowania działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym; art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów); art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy). W tym przedmiocie w ramach współpracy przede wszystkim z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Wojewódzkimi Inspektoratami Inspekcji Handlowej i Europejskim Centrum Konsumenckim zostały przekazane informacje nt. możliwości stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych

praktyk rynkowych i handlowych oraz niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Przede wszystkim dotyczyło to nierespektowania zapisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (obowiązek ustosunkowania i udzielania wyjaśnień na wystąpienie Rzecznika), kodeksu cywilnego (głównie w kwestii umów o dzieło), ustawy o prawach konsumenta (w kwestii nierespektowania zapisów o niezgodności towaru z umową oraz skuteczności odstąpień w zakresie sprzedaży na odległość) lub też w przedmiocie niekorzystnych dla konsumentów zapisów umownych stosowanych w ubezpieczeniach sprzętu RTV i AGD oraz na temat innych zachowań mogących wpływać na prawa i szkodę interesu konsumenta. W szczególności dotyczyło to sytuacji, kiedy tego typu działania posiadały szerszy charakter i miały zasięg zbiorowy.

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

1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Kolejny rok działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów, jako podstawowej instytucji ochrony interesów konsumentów na terenie powiatu łomżyńskiego, pozwala twierdzić, że podmiot ten spełnia swoje ustawowe zadania, służąc radą i pomocą, stosując zarówno działania medacyjne jak i coraz częściej interwencyjne obligujące podmioty gospodarcze między innymi do zaprzestania praktyk naruszających interesy oraz prawa konsumentów. Potwierdza to także fakt, że w kolejnym roku nastąpił wzrost liczby interesantów zgłaszających się do Rzecznika, którym udzielono oczekiwanej przez nich pomocy.

Z satysfakcją warto dodać, że opinie nt. działalności Rzecznika Konsumentów Powiatu Łomżyńskiego i Miasta Łomża, np. zamieszczane na miarodajnych platformach internetowych umożliwiających weryfikację ich autentyczności, są zdecydowanie pozytywne. Fakt ten przyczynia się do wspomnianego systematycznego wzrostu liczby osób składających wnioski o udzielenie wsparcia i pomocy przez Rzecznika.

Wzorem poprzednich lat w 2024 roku interwencje Rzecznika i polubowna droga załatwiania spraw była przyjmowana przez konsumentów najchętniej, ponieważ generuje minimalne koszty oraz zaangażowanie. Ogranicza też inne niedogodności tj. wyklucza obowiązek stawiennictwa w sądach i stresującego udziału w procesach.

Cieszy również fakt, że w podejmowanych działaniach na rzecz ochrony interesów konsumentów, Rzecznik w kontaktach z przedsiębiorcami w większości przypadków spotyka się z ich życzliwością i chęcią współpracy. Skutkuje to przychylnością i pozytywnym ustosunkowaniem do przedstawionych przez konsumentów roszczeń.

Należy zaznaczyć, że w 2024 roku na wysokim poziomie utrzymywała się liczba porad, pomocy prawnej oraz interwencji kończących się nawet na kilkukrotną konsultacją telefoniczną lub bezpośrednio w biurze Urzędu i wystąpieniami Rzecznika do przedsiębiorców. Zgłaszane problemy z roku na rok są bardziej zawiłe i skomplikowane. Z tego powodu wydłuża się proces negocjacji z przedsiębiorcą. Ma to wpływ na fakt, że Rzecznik wielokrotnie został zmuszony do podejmowania kilkukrotnych wystąpień w danej, jednostkowej sprawie. Jest to dodatkowe i dość istotne obciążenie obowiązkami wynikającymi z realizowanej na szczeblu powiatu polityki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Optymizmem napawa fakt, że Rzecznik Konsumentów w 2024 roku nie był zobowiązany do udzielenia pomocy konsumentom w postępowaniu przed sądem powszechnym. Tym samym można uważać, że zamierzone cele działalności Rzecznika zostały osiągnięte, gdyż kierowanie spraw do sądów, w ocenie Rzecznika powinno być krokiem ostatecznym.

Natomiast w celu dalszego poprawienia standardów ochrony konsumentów nadal istnieje potrzeba zabezpieczenia interesów konsumentów w przypadku sprzedaży usług ubezpieczenia poza lokalem przedsiębiorstwa, w szczególności ubezpieczeń sprzętu RTV i AGD a także niwelowanie skutków działalności gospodarczej pomiotów organizujących tzw. pokazy (sprzedaż poza lokalem przedsiębiorcy) pod pretekstem bezpłatnych badań diagnostycznych lub wręczenia gwarantowanej nagrody, mimo w 2024 roku odnotowano mniej zgłoszeń w tym zakresie.

Zdaniem Rzecznika ważnym aspektem poprawiającym dotychczasową sytuację konsumentów mogłoby być wprowadzenie mechanizmu umożliwiającego skorzystanie z nieodpłatnej lub częściowo zrefundowanych kosztów sporządzenia opinii wydawanej przez uprawnionego rzeczoznawcę. Zadanie te mogłoby być realizowane np. na uzasadniony wniosek rzecznika konsumentów. Zastosowanie tego typu narzędzi, poprawiających miarodajną i obiektywną ocenę zgłaszanych wad i problemów, mogłoby mieć duże znaczenie dla odpowiedniego zakończenia skomplikowanych spaw, w których niezbędna jest wiedza specjalistyczna w danej dziedzinie (mechaniki pojazdów, sztuki budowlanej, elektroniki, mechaniki urządzeń, materiałoznawstwa itp.). Sposób finansowania sporządzenia takiej opinii powinien być głęboko przeanalizowany. Realizacja tego zadania mogłaby odbywać się np. poprzez partycypację instytucji szczebla centralnego oraz zainteresowanego konsumenta.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Mieszkańcy powiatu zgłaszają się do Rzecznika nie tylko ze sprawami konsumenckimi, ale też z innymi problemami oczekując kompleksowej pomocy w konkretnej sprawie. Sprawy te dotyczą: decyzji wydawanych przez urzędy administracji samorządowej lub organy państwowej,

wad maszyn i urządzeń rolniczych, postępowania w przypadku transakcji handlowych pomiędzy osobami fizycznymi, egzekwowania zaległości alimentacyjnych, formalności w zakresie uzyskania zasiłku z instytucji pomocy i opieki społecznej, spraw spadkowych lub podstaw prawnych do odzyskania pożyczonych pieniędzy czy też utraconego majątku. W takich sytuacjach Rzecznik po ogólnym przeanalizowaniu problemu kieruje zainteresowane osoby do kompetentnych w poszczególnych tematach instytucji, służb i organów, w tym także do funkcjonujących od kilku lat punktów nieodpłatnej pomocy prawnej.

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

Warto zauważyć, że przed kilkoma laty zmiany poprawiające pozycję konsumenta oraz wspomagające działalność przedsiębiorców dotyczyły wprowadzenia wzorem krajów zachodniej Europy dodatkowych instytucji polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. Mam tu na myśli podmioty ADR, które odpowiednio do problematyki sprawy zostały podzielone także wg danej branży. Polubowny sposób rozwiązywania sporów konsumenckich w naszym kraju nie jest dostatecznie rozpowszechniony i ponadto nie jest preferowany przez przedsiębiorców, którzy sporadycznie zgadzają się na dobrowolne przystąpienie do mediacji. Na podstawie doświadczenia i przeanalizowanych danych można uznać, iż w naszych uwarunkowaniach gospodarczych, nie spełniły one pokładanych w nich nadziei. Szybki, bezpłatny i dobrowolny sposób rozwiązywania sporów konsumenckich niestety okazał się w mocno ograniczony w swej skuteczności.

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

Na zakończenie warto dodać, że w 2024 roku do Starosty Łomżyńskiego lub Rady Powiatu Łomżyńskiego nie wpłynęła ani jedna skarga lub inny zarzut wobec działalności Rzecznika Konsumentów.

Sporządzono – marzec 2025 roku
Opracowanie: Marcin Pierkowski
Rzecznik Konsumentów Powiatu Łomżyńskiego i Miasta Łomża
Siedziba: Starostwo Powiatowe w Łomży
ul. Szosa Zambrowska 1/27 18-400 Łomża
tel.: (86) 215 69 06 ; fax: (86) 215 69 04
e-mail: m.pienkowski@powiatlomzynski.pl

Na podstawie art.43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) pozytywnie opiniuję roczne sprawozdanie z działalności Rzecznika Konsumentów za 2024 rok.

Starosta Łomżyński – Lech Marek Szablowski

STAROSTA
Lech Marek Szablowski

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

[illegible]

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

		w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																		
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem				
SPRZEDAŻ:																				
a	art. żywnościowe																		0	
b	odzież i obuwie		2		6														8	
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu				2	2													4	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				3														3	
e	samochody i środki transportu osobistego	1			1	1													3	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																		3	
g	produkty związane z opieką zdrowotną																		0	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																		0	
i	inne																		0	
USŁUGI:																			0	
	związane z rynkiem nieruchomości				2			1											18	
	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																		3	
	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																		0	
	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																		0	
	finansowe																		0	
	ubezpieczeniowe							1				1							1	
	pocztowe i kurierskie																		1	
	telekomunikacyjne																		0	
	transportowe				1														0	
	turystyka i rekreacja				1														1	
	sektor energetyczny i wodny				1	1	2												1	
	związane z opieką i opieką zdrowotną																		4	
	edukacyjne																		0	
	inne																		0	
RAZEM		1	2	0	17	4	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
informacje ogólne																			11	
niekonsumenckie																				
razem:																			29	

Umowy zawarte w siedzibie pr 21
 Umowy zawarte na odległość 6
 Umowy zawarte poza lokalem 2

Tabela 4.

razem:

