

Biała Podlaska, dnia 17.03.2025 r.

Opiniuję:

.....
.....

MRK.0643.1.2025.JMAR1

SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BIAŁEJ PODLASKIEJ ZA ROK 2024

I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania miasta Biała Podlaska na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024 r. poz.1616 t.j.) oraz innych przepisów szczególnych.

Przepisy cyt. ustawy określają, m.in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i kompetencje zarówno powiatowego jak i miejskiego rzecznika konsumentów w urzędzie. W myśl przepisów w/w ustawy, rzecznika konsumentów wyodrębnią się organizacyjnie w strukturze urzędu miasta, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany prezydentowi miasta o czym stanowi przepis art. 40 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i § 5 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Biała Podlaska, zgodnie z którym pełni on również bezpośredni nadzór nad działalnością Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Do zadań oraz kompetencji rzecznika, m.in. należy:

- 1) bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) wstępowanie za zgodą konsumentów do toczących się postępowań,
- 4) wytaczanie powództw na rzecz ochrony zbiorowych interesów konsumentów,
- 5) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej,
- 6) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego,
- 7) występowanie w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,
- 8) prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Miejski Rzecznik Konsumentów
ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 3, 21-500 Biała Podlaska,
tel. 83 341-68-48, mrk@bialapodlaska.pl

Miejski Rzecznik Konsumentów jest wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Urzędu Miasta Biała Podlaska gdzie realizuje swoje zadania.

W roku 2024 zadania rzecznika były wykonywane przez Jolantę Marczuk, która funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej sprawuje od dnia 01.05.2015 r.

Wykonując ustawowy obowiązek, na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024 r. poz.1616 t.j.) – Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2024 roku.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	LUBELSKIE
2. Miasto / Powiat	BIAŁA PODLASKA
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	54.861 na dzień 31.12.2024 r.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	JOLANTA MARCZUK
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE MAGISTERSKIE – ADMINISTRACJA, PRAWO OCHRONY KONSUMENTÓW INP PAN - STUDIA PODYPLOMOWE
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	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	-
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-
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.	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej, w roku 2024 realizowała powyższe zadanie poprzez: udzielanie porad konsumentom, w związku z naruszeniami ich interesów wynikających z różnego rodzaju wad towarów bądź nienależycie wykonywanych umów; udzielanie pomocy prawnej przy redagowaniu pism reklamacyjnych oraz odwołań od reklamacji; redagowanie odstąpień od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź poprzez udostępnianie konsumentom gotowych wzorów takich pism. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej udzielała ponadto porad prawnych telefonicznie, które miały na celu wskazanie konsumentom trybu postępowania w danej sprawie, bądź kierowaniu ich do właściwych instytucji w sytuacji gdy sprawa nie podlegała kompetencjom rzecznika. Zakres zgłaszanych spraw do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej dotyczył głównie realizacji uprawnień konsumentów, wynikających z tytułu wad czy też niezgodności towarów konsumpcyjnych z umową. Sprawy dotyczyły również różnych usług świadczonych na rynku telekomunikacyjnym, energetycznym i wodnym, a także w zakresie bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji oraz konserwacji, czy też spraw związanych z rynkiem nieruchomości.

W roku 2024 r. Rzecznik udzieliła mieszkańcom miasta Biała Podlaska **721** porad. Z zakresu prawa konsumenckiego było **623**, z czego najwięcej, bo aż **463** dotyczyło umów zawieranych w lokalu/bez znaczenia. Umów zawieranych na odległość było **106** a poza lokalem przedsiębiorstwa **54**.

Dokonując podziału na sprzedaż oraz usługi, najwięcej porad Rzecznik udzieliła w sprawach wad urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego – **96** oraz wad odzieży i obuwia – **81** a następnie samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria - **66**.

W przypadku usług największą ilość stanowiły porady z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji – **70** a następnie usługi pocztowe i kurierskie - **50** oraz sektor energetyczny i wodny - **46**.

Ze wszystkich udzielonych porad największą ilość stanowiły sprawy dotyczące wad towarów jak i nienależytego wykonania umowy (**355**) oraz inne (**161**). Następnie porady z zakresu rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia (**103**).

W 2024 r. do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci w sprawach ogólnych oraz niekonsumenckich. Tak też tabela sprawozdawcza uwzględnia **34** przypadków udzielenia

informacji ogólnych oraz **64** przypadków tzw. niekonsumenckich, które wymagały skierowania konsumenta do odpowiedniej instytucji lub urzędu (**Tabela 1**).

Analogicznie jak w latach ubiegłych, na stronie BIP Urzędu Miasta Biała Podlaska, Rzecznik zamieszczała informacje, w zakresie realizowanych zadań i obowiązujących podstaw prawnych, w zakresie ochrony praw konsumentów. Zamieszczono również szereg linków do stron internetowych instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów w celu ułatwienia konsumentom miasta Biała Podlaska możliwości skorzystania z usług rzecznika konsumentów jak i innych instytucji.

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej w roku 2024 nie podejmowała działań w zakresie wystąpienia z wnioskami w sprawie stanowienia lub zmiany przepisów prawa miejscowego, z uwagi na brak zgłaszanych przez konsumentów problemów w tym zakresie.

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

W roku 2024 do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej, o podjęcie działań w sprawach z zakresu ochrony interesów konsumentów wpłynęło **55** wniosków. W tych przypadkach Rzecznik podjęła interwencję pisemną, gdyż nie wszystkie porady i informacje prawne udzielane konsumentom były wystarczające do wyjaśnienia i ostatecznego załatwienia sprawy. Większość wystąpień, a dokładnie **40** dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy. W tych przypadkach umowy były najczęściej zawierane w lokalu/bez znaczenia - **33**. Z tytułu rozwiązania umów, odstąpienia, wypowiedzenia, czy też wygaśnięcia wystąpień było **5** oraz w kategorii „inne” – **10**. W **19** przypadkach wystąpienia dotyczyły umów sprzedaży z branży odzieżowej i obuwniczej. Następną kategorią były sprawy z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji – **4** oraz sprawy telekomunikacyjne-**3**.

W przypadkach gdzie mediacje nie przyniosły oczekiwanych przez konsumentów rezultatów sprawy zostały wyjaśnione, a konsumentom zostało zapewnione poradnictwo (**Tabela 2**).

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej współdziałała z organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów wymienionymi poniżej.

Wątpliwości w wielu sprawach Rzecznik konsultowała telefonicznie z Inspekcją Handlową, Rzecznikiem Finansowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, oraz kierowała konsumentów w celu uzyskania porady, czy też złożenia odpowiednich wniosków. Rzecznik pomagała konsumentom w sporządzaniu wniosków do Rzecznika Finansowego oraz kierowała konsumentów do Urzędu Komunikacji Elektronicznej i Urzędu Regulacji Energetyki pomagając również w sporządzaniu stosownych pism.

W sprawach pokrzywdzonych konsumentów Rzecznik zwracała się do UOKiK telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz w wystąpieniach pisemnych. Kierowane zapytania jak i pisemne zgłoszenia dotyczyły umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz tych zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa. Niniejsza współpraca miała na celu przede wszystkim pozyskanie informacji prawnych od tych podmiotów.

W celu poinformowania o stosowanych wobec konsumentów praktykach Rzecznik przekazała do UOKiK 3 sprawy.

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

Wskazania wymaga, że wszelkie zgłaszane sprawy Rzecznik wnikliwie analizuje i stara się w sposób polubowny doprowadzić do rozwiązania sporu. Niezależnie od tego każdorazowo konsumenci są informowani o możliwości złożenia pozwu do sądu oraz pomocy Rzecznika konsumentów w tym zakresie. Ponadto są informowani o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów, tzw. ADR.

Rzecznik w 2024 r. pomagała konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami przygotowując w miarę potrzeby projekty pozwów i pism procesowych. Na wniosek konsumenta, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej Rzecznik sporządziła 1 projekt pozwu. Rzecznik nie otrzymała jeszcze informacji od konsumenta, czy Sąd wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym. **(Tabela 4).**

W roku sprawozdawczym do Rzecznika nie wpłynęły inne wnioski o sporządzenie projektu pozwu. Nie było również zgłoszeń o wytoczenie powództwa oraz o wstąpienie do toczących się postępowań sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Edukacja konsumencka w każdej dogodnej i przyswajalnej formie winna być prowadzona od najmłodszych lat, ponieważ wyposaża uczniów w narzędzia do myślenia i działania jako świadomych konsumentów. Dlatego pod honorowym patronatem Prezydenta Miasta Biała Podlaska - Michała Litwiniuka z udziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej

Podlaskiej, Przedszkole Samorządowe nr 6 w Białej Podlaskiej zorganizowało już **III Międzyprzedszkolny Konkurs Plastyczny, pt. „Przedszkolak-Mądry Konsument”**, mający na celu promowanie wśród dzieci zachowań ekologicznych podczas dokonywania zakupów. Co, kupować, aby być eko? Jak Kupować, aby ograniczyć ilość śmieci? Ile kupować, aby chronić środowisko?. Takie działania mają wpływ na kształtowanie wśród dzieci postawy rozsądnego konsumenta, który dokonuje świadomych, przemyślanych zakupów, jak również na rozwijanie zainteresowań, uzdolnień i kreatywności dzieci.

W ramach obchodów Światowego Dnia Konsumenta w dniu 15 marca 2024 r. odbył się **I Międzyszkolny Konkurs Edukacyjno-Informacyjny pod hasłem „Znam swoje prawa jako konsument”**. Konkurs również został objęty honorowym patronatem Prezydenta Miasta Biała Podlaska i był adresowany do uczniów klas VII i VIII szkół podstawowych z terenu miasta Biała Podlaska. Celem konkursu było rozwijanie wśród uczniów zainteresowań tematyką wiedzy konsumenckiej oraz wspieranie postaw odpowiedzialnego kupowania. Konkurs został rozstrzygnięty w dniu 15-03-2024 r., podczas obchodów Światowego Dnia Konsumenta, w Urzędzie Miasta Biała Podlaska.

W okresie sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej realizowała również zadania z zakresu edukacji konsumenckiej przeprowadzając wykłady:

- w dniu 26-03-2024 r. spotkanie edukacyjne dla młodzieży Zespołu Szkół Zawodowych nr 1 im. KEN w Białej Podlaskiej. Tematem wykładu była:” **Instytucjonalna i Ustawowa ochrona praw konsumentów w Polsce**”. W spotkaniu wzięło udział **40** uczniów.
- w dniu 08-05-2024 r. spotkanie z przedstawicielami Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Lublinie dla uczniów Szkoły Podstawowej nr 2 w Białej Podlaskiej. Temat wykładu „ **Phishing i Spoofing - oszustwa przy wykorzystaniu urządzeń telekomunikacyjnych**”. Udział w spotkaniu wzięło **125** uczniów.
- w dniu 21-11-2024 r. spotkanie edukacyjne dla uczniów Zakładu Doskonalenia Zawodowego, im. K.K. Baczyńskiego w Białej Podlaskiej. Tematem wykładu była: ” **Instytucjonalna i Ustawowa ochrona praw konsumentów w Polsce**”. W spotkaniu wzięło udział **130** uczniów.
- w dniu 29-11-2024 r. spotkanie edukacyjne dla uczniów Szkoły Podstawowej nr 3, im. Marii Konopnickiej w Białej Podlaskiej. Tematem wykładu była: ” **Instytucjonalna i Ustawowa ochrona praw konsumentów w Polsce**”. W spotkaniu wzięło udział **150** uczniów.

Rzecznik pamięta zawsze o białskich seniorach. Tak też w dniu 12-03-2024 r., pod Patronatem Honorowym Prezydenta Miasta Biała Podlaska Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów, Oddział Biała Podlaska przy współpracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów zorganizował imprezę integracyjną p.t. „ **Bądźmy bezpieczni, waleczni i radośni**” z okazji Światowego Dnia Konsumenta oraz Międzynarodowego Dnia Kobiet. Imprezę zaszczycili, na zaproszenie Miejskiego Rzecznika Konsumentów Przedstawiciele Urzędu Komunikacji Elektronicznej

w Lublinie wygłaszając prelekcję, pt. **„Oszustwa przy wykorzystaniu urządzeń telekomunikacyjnych”**. W wydarzeniu udział wzięło ok. 200 seniorów.

Na zaproszenie Komendanta Policji w Białej Podlaskiej, Miejski Rzecznik Konsumentów, w dniu 26-09-2024 r. wzięła udział w debacie społecznej na temat: **„Bezpieczny senior-jak nie dać się oszukać”** gdzie przeprowadziła wykład pt. **„Zagrożenia konsumenckie”**.

Do udziału w obchodach Białskich Dni Seniora, pt. **„Budujemy SPA dla senioralnej pamięci”** Rzecznik zaprosiła przedstawicieli Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Warszawie, którzy podczas konferencji w dniu 03-10-2024 r. wygłosili prelekcje pt.:

- **„Konsumencka lekcja asertywności-jak nie dać się oszukać”**- wygłoszona przez przedstawiciela Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie
- **„Bezpieczne zakupy w sieci. Zakupy w modelu dropshippingu i ryzyko jakie ze sobą niesie.”**- prelekcja wygłoszona przez przedstawiciela Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Warszawie.

Ponadto na zaproszenie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w dniu 27-11-2024 r. reprezentanci Pełnomocnika Terenowego Rzecznika Finansowego w Lublinie wygłosili prelekcję dla przedstawicieli Komendy Miejskiej Policji w Białej Podlaskiej oraz dla białskich seniorów. Tematem prelekcji był zakres działalności Rzecznika Finansowego oraz Nieautoryzowane transakcje – uprawnienia poszkodowanych i obowiązki banku.

W dniu 11-03-2024 r. Rzecznik, na zaproszenie Białkopodlaskiej Izby Gospodarczej wzięła udział w spotkaniu z białskimi przedsiębiorcami, gdzie przeprowadziła wykład, pt. **”Prawa i obowiązki przedsiębiorcy względem konsumenta”**.

Oprócz spotkań i przeprowadzonych wykładów w różnych grupach społecznych Rzecznik, w ramach edukacji konsumenckiej przekazywała do przedszkoli, szkół podstawowych i ponadpodstawowych oraz seniorów informacje o webinarach prowadzonych przez instytucje konsumenckie np. z UOKIK, UKE, KNF, RF:

- webinarium zorganizowane dla seniorów i ich opiekunów w dniu 11-09-2024 r. ,pt. **„Na co uważać i jak się nie dać okraść w Internecie- bankowość elektroniczna dla seniorów. III edycja.”**

- webinarium skierowane do nauczycieli oraz uczniów szkół ponadpodstawowych, organizowane przez CEDUR w ramach 8 edycji kampanii World Investor Week (WIW) organizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniach od 4 do 11 października 2024 r., obejmujące zagadnienia: **Cyberoszustwa inwestycyjne – jak się przed nimi chronić, Zawód maklera papierów wartościowych, doradcy inwestycyjnego, przykłady innych zawodów związanych z rynkiem kapitałowym, Inwestowanie dla początkujących, Pułapki myślenia – jak dokonywać racjonalnych decyzji inwestycyjnych, Inwestowanie długoterminowe – systemy emerytalne, Inwestor na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) – jak funkcjonuje GPW i gdzie szukać informacji o spółkach giełdowych,**

Rzecznik w roku sprawozdawczym gościła również na antenie Radia ESKA2 gdzie udzieliła m.in. porad, dot. reklamacji towarów, umów turystycznych oraz porad związanych z obchodami Black Friday.

Rzecznik także w miarę możliwości rozpowszechniała, materiały edukacyjne pozyskane z instytucji konsumenckich, np. takich jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskiego Centrum Konsumenckiego Komisji Nadzoru Finansowego i Rzecznika Finansowego oraz przekazywała i udostępniała informacje edukacyjne również w formie graficznej pozyskane od w/w instytucji.

7. Podejmowanie 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)**

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika jak również ustosunkować się do jego uwag oraz opinii. Pomimo wysyłania ponagieł nie zawsze przedsiębiorcy udzielają odpowiedzi na wystąpienia. W takiej sytuacji zgodnie z zapisem art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznikowi przysługuje uprawnienie skierowania wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W roku 2024 r. Rzecznik skierowała 4 zawiadomienia w zw. z w/w wykroczeniem.

Rzecznik w roku sprawozdawczym nie występowała z wnioskami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone oraz nie podejmowała innych działań.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Mając na uwadze problemy z jakimi borykają się konsumenci należy nadal prowadzić politykę informacyjno - edukacyjną, obejmującą krzewienie wiedzy o prawach konsumentów, poprzez organizowanie spotkań edukacyjnych, których odbiorcami będą różne grupy docelowe, propagowanie materiałów edukacyjnych, opracowanych przez organizacje konsumenckie i przeprowadzanie wykładów, wygłaszanie prelekcji a także współpracę z mediami i lokalną prasą.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów należałoby przeanalizować i w konsekwencji doprowadzić do przyznania konsumentom uprawnienia w postaci odstąpienia od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa, w przypadku umów telekomunikacyjnych oraz umów na dostarczanie energii.

Za wprowadzeniem takiego udogodnienia przemawia fakt, że umowy te są obszerne, zawierają wiele skomplikowanych zapisów, których często konsumenci nie tylko starsi, nie są w stanie zrozumieć. Bazują jedynie na przekazie konsultanta, który często operuje branżowym słownictwem, niezrozumiałym dla wszystkich. Należy dodać, że umowy te, często są podpisywane za pomocą urządzeń elektronicznych, gdzie nie widać treści podpisywanego dokumentu a jest tylko wskazane miejsce na podpis.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W 2024 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej w pełni realizowała zadania wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów udzielając poradnictwa w zakresie spraw konsumenckich oraz interweniując do przedsiębiorców w sporach o ochronę konsumentów.

Jak i w latach ubiegłych konsumenci zgłaszający się do Rzecznika otrzymywali wsparcie w formie porady osobistej, telefonicznej, e-mail lub mogli uzyskać wyjaśnienia w formie pisemnej. Wnioski o interwencję do przedsiębiorcy konsumenci mogli składać pocztą tradycyjną, z wykorzystaniem platformy ePUAP, bądź też osobiście.

Udogodnieniem dla konsumentów jest fakt, że z porady konsumenckiej mogą korzystać 5 dni w tygodniu, w pełnym wymiarze godzin, tj. 8 dziennie. Dodatkowo w poniedziałki rzecznik przyjmuje do godz. 17:00, co umożliwia skorzystanie z porad w dogodnym czasie.

Podkreślenia wymaga, że specyfika stanowiska rzecznika konsumentów wymaga wiedzy, kompetencji, rzetelności oraz podejmowania działań, które przekładają się na realne i uzasadnione dochodzenie praw konsumenta z zachowaniem dobrych obyczajów w relacjach pomiędzy obiema stronami.

Trzeba też podkreślić, że różnorodność zgłaszanych problemów i zapewnienie wysokiej jakości obsługi konsumentów wymaga ciągłego podnoszenia kwalifikacji bowiem systematyczne monitorowanie aktów prawnych i wprowadzanych nowelizacji, orzeczeń, rozstrzygnięć sądów jest bazą do udzielania rzeczowych porad prawnych i umiejętności wskazywania na konkretne rozwiązania w sytuacjach spornych.

Dlatego nieustannie Rzecznik szkoli warsztat pracy poprzez udział w regularnych, tematycznych webinarach, proponowanych przez instytucje konsumenckie. Możliwość pozyskania dodatkowej wiedzy podczas webinarów jest bazą do wykształcenia umiejętności zastosowania praktycznych rozwiązań w codziennej pracy.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów oraz pozycji rzecznika konsumentów istnieje potrzeba wprowadzenia zmian przepisów prawa w zakresie:

- delegowania obowiązków przez rzecznika konsumentów na czas jego absencji, co pozwoli na nieustanną realizację zadań wynikających z zapisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i tym samym nie utrudni prawidłowego funkcjonowania instytucji rzecznika,
- modyfikacji art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. umożliwienie pozyskania przez rzecznika konsumentów nie tylko informacji i wyjaśnień od przedsiębiorcy ale i dokumentów w sprawie, np. umowy, czy ogólnych warunków umowy,
- wpisanie rzecznika konsumentów do katalogu podmiotów zwolnionych z przedkładania Bankom i Ubezpieczycielom upoważnienia w celu pozyskania informacji i wyjaśnień w kierowanych sprawach konsumenckich,
- wprowadzenie obowiązku uczestnictwa przedsiębiorcy w pozasądowym rozwiązywaniu sporu konsumenckiego, tzw. ADR, co przełoży się na szybsze rozwiązywanie sporów konsumenckich już na etapie polubownym. Obowiązkowy udział zmniejszy obciążenie sądów powszechnych, co więcej obniży koszty postępowań zarówno dla konsumentów jak i przedsiębiorców.

Zdaniem Rzecznika proponowane zmiany przepisów prawa przełożą się na sprawniejsze i efektywniejsze rozwiązywanie problemów konsumenckich.

TABELE

- 1) **Tabela 1 + 1a** Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów - osobiście i telefonicznie, e-mail
- 2) **Tabela 2** Wystąpienia do przedsiębiorców
- 3) **Tabela 3** Współpraca z innymi instytucjami
- 4) **Tabela 4** Pomoc na drodze sądowej (pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami)

Tabela 1:

**Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
- osobiście i telefonicznie w 2024 r.**

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych		e. inne			Suma końcowa	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	a w lokalu / bez znaczenia	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem				
a. art. żywnościowe	1	2	3		2		2							5	
b. odzież i obuwie	2	17		19	49	6	55				1	1		2	76
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	3		2	5	31	1	32				1			1	38
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	4	4	11	63	11	74				4	1		5	90
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	3	2		5	38	13	51				9			9	65
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1		1											1
g. produkty związane z opieką zdrowotną					5		5						1	1	6
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2	1		3	4	2	6					1		1	10
i. inne	1	1		2	7	1	8				4	2		6	16
j. związane z rynkiem nieruchomości					3		3	1	1		8		1	9	13
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	1	3	5	33	4	13	50			7	1	6	14	69

m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					6	1		7									7
n. finansowe	1		1	2		2		2				12	5			17	21
o. ubezpieczeniowe					2			2			1	1	11			11	14
p. pocztowe i kurierskie					8	1		9					1			1	10
r. telekomunikacyjne	13	1		14	3	1		4	1	1			26			26	45
s. transportowe		1		1		1		1				1	1			2	4
t. turystyka i rekreacja			1	1	5	1	1	7	1	1		1	1	1		3	12
u. sektor energetyczny i wodny	3		3	6	7	1	2	10				23		4		27	43
w. związane z opieką i opieką zdrowotną	3			3	5			5				1				1	9
x. edukacyjne	4	1		5								2				2	7
y. inne	1		3	4	12		1	13				10		5		15	32
Suma końcowa	41	32	17	90	281	48	17	346	3	3	1	1	121	14	18	153	593
ogólne																	34
niekonsumenckie																	62
Suma końcowa	41	32	17	90	281	48	17	346	3	3	1	1	121	14	18	153	689

Tabela 1a:

Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

- e-mail

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			e. inne			Suma końcowa	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość			
a. art. żywnościowe	1			1				1		1	2
b. odzież i obuwie	1	4		5							5
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			1	1	1	1		1	1		3
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1		1	3	1	4	1		1	6
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1		1				1
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1		1					2
i. inne		1		1							1

j. związane z rynkiem nieruchomości								2		2	2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	1							1
o. ubezpieczeniowe					1		1				1
r. telekomunikacyjne	2			2	1		1	2		2	5
x. edukacyjne									1	1	1
Suma końcowa	4	7	2	13	6	3	9	6	2	8	30
niekonsumenckie											2
Suma końcowa	4	7	2	13	6	3	9	6	2	8	32

Tabela 2:

Wystąpienia do przedsiębiorców w 2024 r.

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			e. inne			Suma końcowa
	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		
a. art. żywnościowe								1	1	1
b. odzież i obuwie	3		3	14	2	16				19
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				2		2				2
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				7	1	8		1	1	9
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria				1	2	3				3
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1		1				1
i. inne				1		1				1
j. związane z rynkiem nieruchomości				2		2				2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1	1	1		1	2	1	1	4
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1		1				1
n. finansowe								1	1	1
p. pocztowe i kurierskie					1	1				1
r. telekomunikacyjne							3		3	3
s. transportowe								1	1	1
t. turystyka i rekreacja				1		1				1
u. sektor energetyczny i wodny		1	1				1		1	2
w. związane z opieką i opieką				1		1				1

zdrowotną											
y. inne				1			1	1		1	2
Suma końcowa	3	2	5	33	6	1	40	6	4	10	55

Tabela 3:

Współpraca z instytucjami w 2024 r.

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		e. inne		Suma końcowa
	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	
b. odzież i obuwie	1	1			1
j. związane z rynkiem nieruchomości			1	1	1
p. pocztowe i kurierskie				1	1
r. telekomunikacyjne			1	1	1
t. turystyka i rekreacja				1	1
Suma końcowa	1	1	2	2	5

Tabela 4:

Pomoc na drodze sądowej w 2024 r. (pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami)

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		Suma końcowa
	b na odległość		
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1	1
Suma końcowa		1	1