

URZĄD MIEJSKI W SOSNOWCU
BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ul. Mościckiego 14
41-200 Sosnowiec

PRF
ARKADIUSZ CHĘCIŃSKI
13.01.25

URZĄD MIEJSKI W SOSNOWCU
BIURO RADY MIEJSKIEJ

wpłynęło 13. 01. 2025

L.dz. zał.

Podpis

Sosnowiec dn. 10.01.2025r.

Prezydent Miasta Sosnowca
Arkadiusz Chęciński

Miejski Rzecznik Konsumentów przedkłada w załączeniu materiały dot. działalności Rzecznika w latach 2023-2024 przygotowane na Komisję Rewizyjną Rady Miejskiej w Sosnowcu zwołaną na dzień 20.01.2025r. i uprzejmie prosi o akceptację.

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
W SOSNOWCU

mgr Adrianna Peć

DZIAŁALNOŚĆ
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SOSNOWCU
W LATACH 2023-2024.

I. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w roku 2023 i 2024.

W **2023r.** z porad rzecznika skorzystało **2195** konsumentów, a łącznie do biura (po różnego rodzaju informacje, w tym także w toczących się sprawach) zgłosiły się **2654** osoby. Natomiast w roku **2024** nastąpił wzrost porad o 176 – co daje sumę **2371**, a także liczby osób zgłaszających się po informacje o 767, co w sumie dało **3421** porad i informacji. W roku 2023 wyraźnie widocznym sektorem były usługi transportowe, w szczególności parkingowe oraz energetyczne. W 2024 roku trend i zapotrzebowanie na porady w sektorze transportowo – parkingowym utrzymał się. W roku 2023 i 2024 podobnie kształtowała się ilość porad dotycząca odzieży i obuwia, z niewielkim wzrostem w roku 2024. Warto także dodać, że kategoria sektorowa dotyczy nie tylko samego obuwia, ale także odzieży i rozkłada się mniej więcej po połowie z niewielką przewagą na rzecz obuwia. Utrzymywał się trend braku zgłoszeń dotyczących zwykłego miejskiego i wizytowego obuwia z popularnych i dużych sieciówek, które od lat były najczęstsze. Aktualnie w branży obuwniczej zgłaszane problemy dotyczą głównie tzw. markowego obuwia sportowego. Od kilku lat branża obuwnicza w zakresie porad traci na popularności. W roku 2023 odnotowano również sporą ilość porad z sektora energetycznego, wynikającą ze zmiany systemu rozliczeniowego przedsiębiorstwa energetycznego, opóźnień w wstawianiu faktur, problemów ze zrozumieniem rozliczeń i faktur po stronie konsumentów oraz nieumiejętnością udzielenia wyjaśnień przez przedsiębiorstwo. Sporo zastrzeżeń dotyczących rozliczeń dotyczyło także sektora prosumenckiego, wynikających ze zmienionych zasad rozliczania energii pobranej i oddanej do sieci energetycznej. W tej branży wyraźnie widoczny jest brak wiedzy przeciętnego konsumenta o funkcjonowaniu, rozliczaniu energii elektrycznej z odnawialnych źródeł energii. Wielu konsumentów zakładało, często w oparciu o błędne informacje przedsiębiorców sprzedających instalacje fotowoltaiczne i pompy ciepła, że będą płacić niższe rachunki oraz że inwestycja w OZE w szybkim okresie się zwróci. W 2024 roku podobnych problemów nie odnotowano

i o połowę zmniejszyło się zapotrzebowanie na porady z omawianego sektora. Widoczne są także zgłoszenia konsumentów dot. umów zawieranych na odległość często z zagranicznymi podmiotami zwłaszcza azjatyckimi w modelu tzw. dropshippingu lub za pośrednictwem stron, linków udostępnianych/reklamowanych na portalach społecznościowych lub w drodze streamingu. Najczęściej konsumenci nie mają wiedzy z kim zawarli umowy, lub taką wiedzę posiadają, ale sprzedawcy nie są polskimi firmami, co uniemożliwia skuteczne dochodzenie roszczeń. Wyraźnie na przestrzeni ostatnich lat zmalała ilość porad dotycząca umów poza lokalnym przedsiębiorstwem.

W 2023r. ilość porad z zakresu umów sprzedaży wyniosła 1126, a w roku 2024 – 1172.

W zakresie usług ogółem w 2023r. udzielono 870 porad, a w roku 2024 - 944.

W roku 2024 i 2023 ilość porad w zakresie usług była na podobnym poziomie z niewielkim wzrostem i podobnie w zakresie sprzedaży. Nadal więcej porad udzielono w zakresie sprzedaży niż usług. W kategorii informacje ogólne rejestrowano porady niezwiązane z konkretnym asortymentem towarowym lub usługowym i w większości były to porady z zakresu prawa cywilnego, procedury cywilnej i toczących się postępowań sądowych i egzekucyjnych, windykacyjnych – w tej kategorii udzielono 64 porady, a w roku 2024r. – 128 (wzrost o połowę). W sprawach niekonsumenckich odnotowano z kolei spadek w stosunku do roku ubiegłego. W roku 2023 w tej kategorii porad było 213, a w 2024 roku – 127.

Biuro Rzecznika Konsumentów tak jak w latach ubiegłych obsługiwało konsumentów w pełnym wymiarze godzin pracy Urzędu Miejskiego, co oznacza, że porady były świadczone stale w wymiarze 40 godzin tygodniowo. W latach 2023/2024 biuro poza jednym dniem związanym ze szkoleniem działało nieprzerwanie. Porady udzielane były tymi samymi kanałami komunikacji – osobiście, telefonicznie i elektronicznie oraz pisemnie. Widoczne było zwiększenie wizyt osobistych w stosunku do lat poprzednich. Stale obserwujemy, że wiele spraw do udzielenia porady wymaga analizy często wielostronicowych dokumentów lub materiałów przesyłanych elektronicznie w postaci screen'ów. Nadal utrzymuje się zapotrzebowanie na porady kanałem elektronicznym, który także jest dogodnym dla wielu konsumentów narzędziem do przesyłania materiałów do analizy problemów. Utrzymującą się tendencją jest liczba problemów i zagadnień wymagających dłuższej analizy i rozmowy z konsumentem. Przy poradach gdzie dokumentacja sprawy przesyłana jest elektronicznie dodatkowym utrudnieniem jest jej rozproszony charakter wymagający żmudnego segregowania i odczytywania. Analiza takiego materiału wymaga poświęcenia dodatkowego

czasu na chronologiczne skompletowanie dokumentacji, a często niezbędne jest poszukiwanie i dodatkowa analiza materiałów dostępnych w Internecie jak np. regulaminów sklepów czy zamieszczanych ofert lub informacji handlowych. Znamienne jest także, że konsumenci zgłaszają się obecnie po poradę bez dokumentacji w formie papierowej, ale materiałami w postaci cyfrowej i oczekują ich analizy prezentując na własnych telefonach, co często jest znacznym utrudnieniem lub też wyklucza udzielenie porady od razu podczas wizyty i oznacza konieczność przesłania materiałów na pocztę elektroniczną. Wskazane okoliczności powodują, że znacznie wydłuża się czas poświęcony na pojedynczą poradę. W bardzo wielu przypadkach porada nie dotyczy jedynie przekazania informacji, ale oznacza kompleksową pomoc polegającą na rozpoznaniu problemu – ustaleniu okoliczności sprawy, sporządzeniu pisma dla konsumenta lub pomoc w jego zredagowaniu. Nadal obserwujemy malejącą liczbę tzw. spraw drobnych na rzecz wzrastającej liczby problemów o charakterze wielowątkowym. Porady dotyczą zwykle kilku zagadnień prawnych a czas, jaki trzeba poświęcić na udzielenie porady – pomocy wydłuża się (często zdarza się, że na jedną poradę trzeba poświęcić kilka godzin, co wynika z konieczności analizy wielu rozproszonych dokumentów). Często zdarzają się także problemy z ustaleniem stanu faktycznego sprawy, niekompletnością dokumentacji i rozbieżnością między prezentowanym opisem okoliczności, a treścią dokumentów zebranych w sprawie.

Porady w zależności od sposobu zawarcia umowy:

Porad w zakresie umów zawartych:

A. w tradycyjny sposób w lokalu przedsiębiorstwa udzielono w 2023r. - 1565 , w roku 2024 - 1710;

B. poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w roku 2023 - 431, a w roku 2024 – 406 z czego tylko odpowiednio 59 w 2023 i 38 w 2024r. dotyczyło umów zawartych poza siedzibą przedsiębiorcy, a 372 i 368 na odległość. Tendencja widoczna od kilku lat utrzymuje się gdzie drastycznie zmalała liczba problemów dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Porady w zależności od głównego problemu:

W zależności od głównego problemu porad najczęściej dotyczyło:

A. wadliwości towarów i nienależytego wykonania umów: w roku 2023 – 1202 porady, a w roku 2024 - 1321, z czego najczęściej porad w zakresie umów zawartych w tradycyjnej formie tj. w lokalu sprzedawcy lub kiedy nie miało to znaczenia – w roku 2023 – 1025, a w roku 2024- 1176; na odległość w 2023 roku 162, a w roku 2024 – 139; poza lokalem przedsiębiorstwa w 2023 roku – 15, a w roku 2024 – 6. Nadal utrzymuje się znaczna różnica między ilością porad dotyczących umów zawartych w tradycyjnych sklepach i na odległość w stosunku do tych zawartych poza siedzibą przedsiębiorcy.

B. rozwiązywania umowy: w roku 2023 – 261, w roku 2024 – 229 z czego w lokalu w 2023 roku – 105, 122 na odległość, a tylko 34 (w roku 2022 – 60) poza lokalem przedsiębiorstwa. W roku 2024 zaś 61 w lokalu, 142 na odległość, a 26 poza lokalem przedsiębiorstwa. Dane pokazują, że w 2023r. największa liczba konsumentów chciała złożyć rezygnację w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, w drugiej kolejności tradycyjnie, a najmniejsza w zakresie umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. To pokazuje ponowny i znaczny spadek dotyczący rezygnacji z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w stosunku do lat ubiegłych ze 119 w roku 2019, na 79 w roku 2020, następnie w roku 2021/2022 na 63/60. Widoczny jest trend spadkowy porad dotyczący umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa na tzw. pokazach handlowych w roku 2024 – tylko 38. Wynika to prawdopodobnie z niemożności sprzedaży w okresie pandemii i konieczności zmiany branży przez przedsiębiorców handlujących na pokazach, a także ze zmiany przepisów ustawy o prawach konsumenta i bardziej restrykcyjnych zasad dotyczących ich zawierania, a przede wszystkim niemożności pobierania zapłaty w okresie 14 dni pozwalających na odstąpienie od umowy.

C. nieuczciwych praktyk rynkowych – w roku 2023 – 84, a w roku 2024r. - 114, z czego najczęściej porad dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa lub gdy nie miało to znaczenia – w 2023 – 50, a w roku 2024 - 81, na odległość – w roku 2023 – 28, a w roku 2024 - 32), a poza lokalem w 2023 roku 6, a w roku 2024 - 1.

D. warunków umów w tym niedozwolonych postanowień – w roku 2023 – 366, a w roku 2024 - 357, z czego odpowiednio w latach 2023/2024 – 321/308 dotyczyło umów w lokalu, 41/44 na odległość i 4/5 poza lokalem przedsiębiorstwa.

E. innych – w 2023 roku 83, a w roku 2024 95 z czego odpowiednio w latach 2023/2024 - 64/84 w lokalu przedsiębiorcy, na odległość 19/11. Porad dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w 2023 i 2024 roku nie odnotowano.

Podsumowując, w zakresie wadliwości i warunków umów najczęściej problemów zgłaszali konsumenci zawierający umowy w tradycyjny sposób w lokalu przedsiębiorstwa. Podobnie w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych oraz rozwiązania umowy najczęściej porad dotyczyło umów zawartych w siedzibie przedsiębiorcy.

Porady w odniesieniu do branży;

A. w zakresie sprzedaży

W 2023r. w zależności od sektora/ branży (poniżej 4 najpopularniejsze sektory) udzielono:

1.urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy (RTV AGD) – 349 porad;

2.odzież i obuwie – 268 porad - spadek do roku 2022 i utrzymujący się spadek w odniesieniu do lat poprzednich

3.meble i artykuły wyposażenia wnętrz– 190 porad,

4.samochody i środki transportu osobistego - 99 porady.

W 2024 roku w zależności od sektora/branży (poniżej 4 najpopularniejsze sektory) udzielono:

1. urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy (RTV AGD) – 389 wzrost w stosunku do roku poprzedniego o 40 porad;

2. odzież i obuwie – 304 porady (rok 2023 – 268; rok 2022- 329; rok 2021 – 282; rok 2020 – 354; rok 2019 – 539; rok 2018 – 573, rok 2017 – 650, rok 2016 – 823, rok 2015 – 961, rok 2014 – 1170). W ciągu dziesięciu ostatnich lat ilość porad w sprawie obuwia i odzieży spadła mniej więcej o 3/4;

3. meble i artykuły wyposażenia wnętrz – 163 porad (rok 2023 – 190);

4. samochody i środki transportu osobistego – 123 (rok 2023 - 99 porad).

B. W zakresie usług

W 2023 roku w zależności od sektora/branży (poniżej 4 najpopularniejsze sektory) udzielono

1. transportowe – 155 (rok 2022- 101; rok 2021 – 41; rok 2020- 52; rok 2019 - 40; rok 2018 - 41) znaczny wzrost do lat ubiegłych.

2. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja- 119 (rok 2022 – 167; rok 2021 – 146; rok 2020 – 158; rok 2019 – 201).

3. telekomunikacyjne – 106 prawie identyczna ilość do roku ubiegłego (rok 2022 – 105; rok 2021 – 146; rok 2020 – 163; rok 2019 – 207; rok 2018 – 254, rok 2017 - 384; rok 2016 – 331, rok 2015 – 373, rok 2014 – 314); sukcesywny spadek porad w branży telekomunikacyjnej. Aktualnie problemy dotyczą najczęściej nienależytego wykonywania umów czy warunków umów, a także nieuczciwych praktyk wprowadzających w błąd na etapie ich zawierania.

4. sektor energetyczny i wodny – 100 porad – niemal tyle samo, co w roku poprzednim (rok 2022 – 101; rok 2021 – 91; rok 2020 – 80; rok 2019 – 117; rok 2018 – 123).

W 2024 roku w zależności od sektora/branży (poniżej 4 najpopularniejsze sektory) udzielono:

1. transportowe – 160 (rok 2023 – 155; rok 2022- 101; rok 2021 – 41; rok 2020- 52; rok 2019 - 40; rok 2018 - 41) znaczny wzrost do lat ubiegłych 2019/21

2. telekomunikacyjne – 125 lekki wzrost do roku ubiegłego (rok 2023 – 106; rok 2022 – 105; rok 2021 – 146; rok 2020 – 163; rok 2019 – 207; rok 2018 – 254, rok 2017 - 384; rok 2016 – 331, rok 2015 – 373, rok 2014 – 314); sukcesywny spadek porad w branży telekomunikacyjnej i podobna liczba na przestrzeni 2022-2024. Aktualnie problemy dotyczą najczęściej nienależytego wykonywania umów czy warunków umów, a także nieuczciwych praktyk wprowadzających w błąd na etapie ich zawierania

3. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja- 117 (rok 2023 – 119; rok 2022 – 167; rok 2021 – 146; rok 2020 – 158; rok 2019 – 201).

4. w branży turystycznej wzrost 101 (2023 - 68; 2022 – 79; 2021-91; znaczny spadek w stosunku do roku 2020 – 318 i lat 2017- 2019).

Na lekko wyższym poziomie do roku ubiegłego kształtowała się ilość porad w zakresie ubezpieczeń – 83 (2023- 71; 2022 – 85; 89/93 w 2021/2020z tendencją spadkową do lat poprzednich (rok 2019 – 147, rok 2018 – 132, rok 2017 – 165, rok 2016 – 149, rok 2015 – 188, rok 2014 – 194). W kategorii usług finansowych w 2024 roku zanotowano 64 porady (rok 2023 – 51; rok – 2022 – 98; rok 2021- 54; rok 2020- 104; rok 2019 – 128).

W zakresie konserwacji i naprawy pojazdów udzielono 40 porad (w roku 2023 – 41; w roku 2022 – 53; w roku 2021 – 59; w roku 2020 -72; w roku 2019 - 77), a w zakresie związanym z rynkiem nieruchomości – 47 (rok 2023 – 38; rok 2022 – 46; rok 2021 – 54; rok 2020 – 43, rok 2019 – 57).

Statystyki pokazują, że w roku 2023 najpopularniejsze były zagadnienia z zakresu usług transportowych (parkingi), branży energetycznej oraz telekomunikacji. Natomiast w roku 2024 najpopularniejsze były usługi transportowe i telekomunikacyjne oraz nastąpił wzrost porad dot. zagadnień turystycznych w stosunku do roku ubiegłego.

W roku 2024 podobnie jak w latach 2023/2018 nadal popularne były zagadnienia z rynku motoryzacyjnego. W sumie w zakresie sprzedaży i usług w tych branżach udzielono 163 porady (w roku 2023 – 141; w roku 2022 – 146; roku 2021- 202; w roku 2020 – 203; w roku 2019 – 237).

W 2023r. przy okazji porad udostępniono w sumie 120 wzorów i gotowych pism, w tym procesowych, a w 2024r. 116.

Liczba porad i informacji udzielonych pisemnie – głównie drogą elektroniczną wyniosła 186 (2023 – 228; w 2022 – 272; 2021 – 345; 2020 – 391; 2019 - 201).

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

W 2023r. do rzecznika wpłynęło 325 wniosków, z czego w 305 sprawach Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców (w tym 12 interwencji podjętych zostało telefonicznie lub elektronicznie). W sumie w 22 przypadkach łącznie sprawę przekazano do rozpatrzenia wg właściwości (8), wycofano (12), nastąpiła odmowa wystąpienia (1), a także nie podjęto wystąpienia z powodu nieusunięcia braków wniosku (1).

W roku 2024r. do rzecznika wpłynęło 341 wniosków, z czego w 325 sprawach Rzecznik wystąpił/i do 343 przedsiębiorców, (w tym 15 interwencji podjętych zostało telefonicznie lub elektronicznie). W sumie w 12 przypadkach łącznie udzielono wyjaśnień konsumentom (3), wycofano (6), nastąpiła odmowa wystąpienia (3), a także nie podjęto wystąpienia z powodu nieusunięcia braków wniosku (5).

Zdarza się, że w ramach jednej sprawy podejmowane są wystąpienia do więcej niż jednego przedsiębiorcy. Zdarzają się także przypadki, że z uwagi na niekompletność materiału dostarczonego przez konsumenta lub okoliczności sprawy konieczne jest wystąpienie do więcej niż jednego przedsiębiorcy np. zarówno do sprzedawcy jak i gwaranta. Średni czas wystąpienia od daty złożenia wniosku w 2023 roku wyniósł 10,5 dnia; a w roku 2024 12 dni.

W zależności od głównego problemu najczęściej w latach 2023/2024 wystąpień dotyczyło:

A. wadliwości towarów i nienależytego wykonania umów – 207/220 wystąpień, z czego najczęściej – 149/163 w zakresie umów zawartych w tradycyjnej formie tj. w lokalu sprzedawcy, 50/51 na odległość, 8/6 poza lokalem przedsiębiorstwa.

B. rozwiązania umowy – 45/37, z czego 29/30 wystąpień w zakresie umów zawartych na odległość, a 8/3 w odniesieniu do umów zawartych w lokalu sprzedawcy lub bez znaczenia dla zawartej umowy oraz 8/4 wystąpień w zakresie umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

C. warunków umów w tym niedozwolonych postanowień – 15/18, z czego 11/12 dotyczyło umów w lokalu i 4/6 na odległość.

D. nieuczciwych praktyk rynkowych – 9/19, z czego 7/13 wystąpień dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, a 2/6 na odległość.

E. innych – 12/18 z czego 11 wystąpień dotyczyły umów zawartych w lokalu, a 7 na odległość.

W zakresie warunków umów w roku 2023 najczęściej wystąpień dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa i podobnie w roku 2024. Natomiast w zakresie rozwiązania umów przeważające były wystąpienia dotyczące tych zawartych na odległość (2023 -29; 2024 - 30), a umów poza lokalem przedsiębiorstwa i w lokalu – 6 i 4.

A. Wystąpienia w zakresie sprzedaży

Ilość wystąpień w 2023r.w zależności od sektora/branży (poniżej 5 najpopularniejszych sektorów):

1. odzież i obuwie – 90 (rok 2022 – 79; rok 2021 – 68; rok 2020 – 68; rok 2019 – 139, rok 2018 - 173, rok 2017 – 185, rok 2016 – 247, rok 2015 – 241, rok 2014 – 298). W latach 2014 - 2019 ilość wystąpień w sprawie obuwia i odzieży sukcesywnie spadała i w latach 2020-2023 pozostaje na podobnym poziomie.

2. urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy – 50 wystąpień (rok 2022 – 49; rok 2021 – 47; rok 2020 – 60; rok 2019 – 60).

3. meble i artykuły wyposażenia wnętrz – 33 wystąpienia (rok 2022 – 25; rok 2021 -24; rok 2020 – 22; rok 2019 – 25, rok 2018 – 13); podobna ilość do lat poprzednich.

5. samochody i środki transportu osobistego – 9 wystąpień (rok 2022 – 5; rok 2021 – 8; rok 2020 – 7; rok 2019 – 14).

Ilość wystąpień w 2024r. w zależności od sektora/branży (poniżej 5 najpopularniejszych sektorów):

1. odzież i obuwie – 81 (rok 2023 – 90; rok 2022 – 79; rok 2021 – 68; rok 2020 – 68; rok 2019 – 139, rok 2018 - 173, rok 2017 – 185, rok 2016 – 247, rok 2015 – 241, rok 2014 – 298). W latach 2014 - 2019 ilość wystąpień w sprawie obuwia i odzieży sukcesywnie spadała i w latach 2020-2024 pozostaje na podobnym poziomie.

2. urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy – 45 wystąpień (rok 2023- 50; rok 2022 – 49; rok 2021 – 47; rok 2020 – 60; rok 2019 – 60).

3. meble i artykuły wyposażenia wnętrz – 22 wystąpienia (rok 2023 – 33; rok 2022 – 25; rok 2021 -24; rok 2020 – 22; rok 2019 – 25, rok 2018 – 13); podobna ilość do lat poprzednich z spadkiem w stos. do roku 2023.

4. samochody i środki transportu osobistego – 12 wystąpień (rok 2023 – 9 rok 2022 – 5; rok 2021 – 8; rok 2020 – 7; rok 2019 – 14).

B. W zakresie usług

Ilość wystąpień w 2023r. w zależności od sektora/branży (poniżej 5 najpopularniejszych sektorów):

- 1. telekomunikacyjne**– 19 wystąpień (rok 2022 – 19; rok 2021 -26; rok 2020 – 33; rok 2019 – 29).
- 2. turystyka i rekreacja**– 16 wystąpień (rok 2022- 17; rok 2021- 17; rok 2020 – 24; rok 2019 – 13).
- 3. sektor energetyczny i wodny** – 13 wystąpień (rok 2022- 8; rok 2021 – 8; rok 2020 – 10; rok 2019 – 14).
- 4.bieżąca konserwacja i utrzymanie domu** – 12 wystąpień (rok 2022 – 19; rok 2021 – 17; rok 2020 – 12; rok 2019 – 32).
- 5. transportowe** – 8 wystąpień (rok 2022 – 14; rok 2021 – 8; rok 2020 – 11; rok 2019 – 8).

W roku 2023, podobnie jak w latach ubiegłych, w zakresie usług najczęściej wystąpień dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Ilość wystąpień w/w sektorach jest podobna do roku ubiegłego, z tendencją wzrostową w sektorze energetycznym.

Ilość wystąpień w 2024r. w zależności od sektora/branży (poniżej 5 najpopularniejszych sektorów):

- 1. telekomunikacyjne**– 30 wystąpień (rok 2023 – 19; rok 2022 – 19; rok 2021 -26; rok 2020 – 33; rok 2019 – 29).
- 2. turystyka i rekreacja**– 28 wystąpień (rok 2023 – 16; rok 2022- 17; rok 2021- 17; rok 2020 – 24; rok 2019 – 13).
- 3. bieżąca konserwacja i utrzymanie domu** – 13 wystąpień (rok 2023- 12; rok 2022 – 19; rok 2021 – 17; rok 2020 – 12; rok 2019 – 32).
- 4. transportowe** – 10 wystąpień (rok 2023 – 8; rok 2022 – 14; rok 2021 – 8; rok 2020 – 11; rok 2019 – 8).

W zależności od sposobu zawarcia umowy w roku 2023 najczęściej spraw dotyczyło umów zawartych w siedzibie sprzedawcy 175, następnie na odległość – 97 i poza lokalem

przedsiębiorstwa – 16. Podobnie w 2024 roku najwięcej wystąpień dotyczyło umów zawartych w lokalu, na odległość – 100, a poza lokalem przedsiębiorstwa – 9.

C) Skuteczność wystąpień:

W **2023** roku do rzecznika wpłynęło ogółem 325 wniosków, z czego w 305 sprawach podjęto 318 wystąpień do przedsiębiorców. Ilość wystąpień jest wyższa niż spraw, z uwagi na to, że zdarzają się sprawy, w których wystąpienia kierowane są do więcej niż jednego przedsiębiorcy. Spraw zakończonych pozytywnie było 138, a negatywnie 105. W 17 sprawach przedsiębiorcy zaproponowali ponowne rozpatrzenie sprawy, w 16 przedmiotem wystąpienia było uzyskanie wyjaśnień, a w 27 sprawach przedsiębiorcy nie udzielili odpowiedzi, i tym samym nie było możliwości polubownego zakończenia czy wyjaśnienia sprawy.

W **2024** roku do rzecznika wpłynęło ogółem 341 wniosków, z czego w 325 sprawach podjęto lub zostaną podjęte 343 wystąpienia do przedsiębiorców. Ilość wystąpień jest wyższa niż spraw, z uwagi na to, że zdarzają się sprawy, w których wystąpienia kierowane są do więcej niż jednego przedsiębiorcy. Spraw zakończonych pozytywnie na dzień 08.01.2024r. odnotowano 133, negatywnie 95, a 46 pozostaje w toku. W 19 sprawach przedsiębiorcy zaproponowali ponowne rozpatrzenie sprawy, w 23 przedmiotem wystąpienia było uzyskanie wyjaśnień, a w 9 sprawach przedsiębiorcy nie udzielili odpowiedzi, i tym samym nie było możliwości polubownego zakończenia czy wyjaśnienia sprawy.

Zaznaczyć należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są uzasadnione, albo brak jest dowodów, które pozwoliłyby przeforsować racje konsumentów. Zdarza się też tak, że przedsiębiorcy mimo podtrzymywania stanowiska o braku zasadności reklamacji proponują polubowne zakończenie sporu. W bardzo wielu sprawach istota sporu dotyczy nie tyle problemu prawnego, co okoliczności faktycznych, w tym przede wszystkim wadliwości towaru. W takich przypadkach konieczna jest wiedza specjalistyczna, np. opinia rzeczoznawcy, którą rzecznik nie dysponuje, z kolei konsument rezygnuje z powołania rzeczoznawcy z uwagi na koszty.

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

W **2023r.** Rzecznik w 21 przypadkach podjął czynności w ramach współdziałania z UOKiK (Centralą w Warszawie, Delegaturami w Bydgoszczy, Poznaniu, we Wrocławiu) – 13 zawiadomień i sygnalizacji, a także Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach, Urzędem Dozoru Technicznego w Katowicach – 4 zawiadomienia oraz Urzędem Skarbowym w Gliwicach i Krakowie, Urzędem Ochrony Danych Osobowych oraz rzeszowskim oddziałem Federacji Konsumentów.

W **2024r.** Rzecznik w 16 przypadkach podjął czynności w ramach współdziałania z UOKiK (Centralą w Warszawie, Delegaturą w Bydgoszczy) złożył w sumie 7 zawiadomień i sygnalizacji, a także Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach – 6 wniosków o kontrole. Także w dwóch przypadkach Rzecznik w związku ze zgłoszonymi problemami zwrócił się o informacje i konsultacje: do UOKiK w sprawie przeprowadzonej kontroli kotłów CO i Rzecznika Praw Pacjenta w sprawie usług i zabiegów kosmetycznych i medycyny estetycznej.

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

W **2023r.** Rzecznik sporządził 8 pozwów wnoszonych indywidualnie przez konsumentów (7 do sądu rejonowego, 1 do sądu polubownego). W jednym przypadku rzecznik wytoczył powództwo o zapłatę na rzecz konsumenta. W toczących się postępowaniach sporządzono 5 pism procesowych – w tym odpowiedź na wezwanie sądu dot. żądania pozwu, odpowiedź na sprzeciw pozwanego, wniosek o wszczęcie postępowania egzekucyjnego o zabezpieczenie roszczenia oraz zażalenie na postanowienie o umorzeniu postępowania przez prokuratora. Warto zaznaczyć, że obsługa spraw procesowych nie ogranicza się do jednego roku, czyli okresu sprawozdawczego. Spraw o ukaranie w roku 2023r. zarejestrowano 28.

W **2024r.** Rzecznik sporządził 4 pozwy, 2 sprzeciwy, 1 apelację wnoszone indywidualnie przez konsumentów do sądu rejonowego. W jednym przypadku rzecznik wytoczył powództwo o zapłatę na rzecz konsumenta. W toczących się postępowaniach sporządzono 5 pism procesowych – w tym odpowiedź na apelację, wnioski o wszczęcie egzekucji, zabezpieczenie roszczenia. W dwóch sprawach sądowych Rzecznik wniósł do sądu rejonowego istotny pogląd w sprawie. Spraw o ukaranie w roku 2024r. zarejestrowano 26.

Warto zaznaczyć, że obsługa spraw procesowych nie ogranicza się do jednego roku, czyli okresu sprawozdawczego. Sprawy, w których rzecznik pomaga konsumentom lub w których bierze udział trwają często dłużej niż dwa lata i wiążą się z koniecznością sporządzania dalszych pism procesowych.

Z roku na rok można także zaobserwować mniejszą chęć ze strony konsumentów do korzystania z drogi procesowej. Sporo spraw konsumenckich ma zwykle wartość przedmiotu sporu, która w porównaniu z ewentualnymi kosztami sądowymi i procesowymi jest niższa, co powoduje niechęć do korzystania z tej formy dochodzenia roszczeń. Wiele spraw konsumenckich nie trafia do sądu z uwagi na ryzyko dowodowe. Konsumentów często nie posiadają dostatecznych dowodów, wiele umów zawieranych jest ustnie. Ponadto jak pokazują statystyki dot. rodzaju spraw, z jakimi konsumenci zgłaszają się do rzecznika wynika, że w większości są to spory, w których istota odnosi się do wadliwości rzeczy czy usługi, czy też wprowadzenia w błąd. Ciężar dowodu spoczywa po stronie konsumenta, a wynik orzeczenia w sprawach o wadliwość uzależniony jest zwykle od dowodu w postaci opinii biegłego. Konsumentów z uwagi na koszty nie chcą konsultować czy uzyskiwać opinii specjalistów jeszcze przedprocesowo, a koszty takich dowodów w samym procesie powodują niechęć do kierowania spraw do sądu. Nie bez znaczenia jest także długość postępowań sądowych. W przypadku postępowań w trybach nakazowych, orzeczenia wydawane są w dosyć szybkich terminach, jednakże przedłuża się procedura doręczania pism i tym samym uzyskanie prawomocności, co prawdopodobnie wynika z problemów związanych z obsługą administracyjną w sądach. Konsumentów zniechęca także ryzyko braku egzekwowalności orzeczeń. W dwóch sprawach wytoczonych przez rzecznika na rzecz konsumentów zakończonych zasądzeniem zapłaty, gdzie wartość przedmiotu sporu była znaczna w jednej sprawie 9.900 zł., a w drugiej 75.829,52 zł. nie udało się wyegzekwować należności z uwagi na bezskuteczność egzekucji.

V. Edukacja

Rzecznik na bieżąco w codziennych kontaktach z konsumentami udziela informacji o przysługujących im prawach poza zgłoszonym przez konsumenta problemem. Rzecznik udostępnia materiały w postaci broszur i ulotek, w tym w większości opracowanych samodzielnie, a na stronie internetowej zamieszczony jest poradnik dla konsumentów wraz ze wzorami najpopularniejszych pism przydatnych w reklamacjach czy umowach zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

ROK 2023

A. Edukacja młodzieży:

W 2023r. Rzecznik przeprowadził w tradycyjnej formie zajęcia edukacyjne w 4 szkołach w Sosnowcu (w tym dwóch roczników klas VIII przypadających na osobne lata szkolne): w sumie 22 jednostki lekcyjne – ok. 450 uczniów.

Ponadto Rzecznik przekazał Wydziałowi Edukacji Urzędu Miejskiego informacje otrzymane z Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego o cyklu webinarów dla uczniów z prośbą o przekazanie do sosnowieckich szkół. Podobnie były przekazywane informacje do Wydziału Polityki Społecznej tut. UM o webinarach z cyberbezpieczeństwa na rynku finansowym dla seniorów prowadzonych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.

W roku 2023r. na prośbę studentów z Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach Rzecznik przygotował materiał do prezentacji, w której na przykładzie prowadzonej sprawy należało pokazać opis stanu faktycznego, działania rzecznika, stan prawny, naruszenia przedsiębiorcy oraz zalecenia i rekomendacje dla konsumentów, aby ustrzec się podobnych naruszeń oraz gdzie zdobywać informacje o prawach konsumenta.

B. Edukacja seniorów

W 2023r. Rzecznik przeprowadził 7 spotkań edukacyjnych dla seniorów zakresu finansów i cyberbezpieczeństwa oraz nowych przepisów reklamacyjnych – niezgodności z umową, gwarancji, a także umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Jedno ze spotkań edukacyjnych miało miejsce w ramach Sosnowieckich Dni Seniora i odbyło się przy współpracy z Wydziałem Polityki Społecznej Urzędu Miejskiego w Sosnowcu. Spotkania z seniorami odbywały się także we współpracy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej, Klubami Seniora przy ulicy Dietla, Sobieskiego i Warszawskiej w Sosnowcu a także Biur Poselskich posła Mateusza Bochenka i Włodzimierza Czarzastego. Podczas spotkania Rzecznik przekazał praktyczne informacje dotyczące praw reklamacyjnych, zagrożeń w sieci podczas dokonywania zakupów oraz realizowania usług finansowych, zawierania umów na pokazach handlowych i domach konsumentów, a także wyposażył seniorów w materiały edukacyjne.

ROK 2024

A. Edukacja młodzieży

W 2024r. Rzecznik przeprowadził w tradycyjnej formie zajęcia edukacyjne w 4 szkołach w Sosnowcu w Technikum Transportowym, Samochodowym, Architektoniczno- Budowlanym oraz w Liceum dla Dorosłych. Zajęcia z Rzecznikiem w technikach cieszą się co roku bardzo dużym zainteresowaniem i młodzież chętnie i interaktywnie bierze udział w omawianiu zagadnień dot. praw konsumenckich zwłaszcza w ich praktycznym aspekcie, który właśnie Rzecznik jest w stanie przekazać, inaczej niż nauczyciel, który najczęściej bazuje na wiedzy teoretycznej.

Podobnie jak w roku 2023 także w 2024 na prośbę studentów z Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach Rzecznik przygotował materiał do prezentacji, w której na przykładzie prowadzonej sprawy należało pokazać opis stanu faktycznego, działania rzecznika, stan prawny, naruszenia przedsiębiorcy oraz zalecenia i rekomendacje dla konsumentów, aby ustrzec się podobnych naruszeń oraz gdzie zdobywać informacje o prawach konsumenta.

W 2024r. Rzecznik opracował prezentację oraz komentarz do prezentacji „Konsument i jego prawa” i przesłał do wszystkich sosnowieckich szkół ponadpodstawowych jako materiał edukacyjny dla nauczycieli i uczniów do wykorzystania w trakcie zajęć.

B. Edukacja seniorów

Rzecznik Konsumentów kierując się bardzo dobrymi doświadczeniami ze współpracy z Policją w zakresie edukacji konsumenckiej w 2024r. zwrócił się do Centralnego Biura Zwalczania Cyberprzestępczości z propozycją uczestnictwa przedstawicieli Policji w spotkaniu z sosnowieckimi seniorami dotyczącym cyberbezpieczeństwa organizowanym w Zagłębiowskiej Mediatece przy okazji Światowego Dnia Konsumenta. Propozycja spotkała się z akceptacją i w dniu 15.03.2024r. odbyło się spotkanie z udziałem eksperta CBZC i rzecznika.

W 2024r. Rzecznik kontynuował współpracę z Wydziałem Polityki Społecznej UM celem upowszechnienia wśród seniorów informacji o webinarach edukacyjnych dla seniorów i ich opiekunów realizowanych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego oraz zamieszczał na swojej stronie informacje o wydarzeniach edukacyjnych:

„Na co uważać i jak nie dać się oszukać w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów I edycja” 24.04.2024r.

„Na co uważać i jak nie dać się oszukać w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów II edycja” 18.06.2024r.

„Na co uważać i jak nie dać się oszukać w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów III edycja” 11.09.2024r.

„Jak samodzielnie weryfikować oferty inwestycyjne. Okazja czy oszustwo – sprawdź zanim podejmiesz decyzję inwestycyjną” 20.09.2024r.

„Oszukańcze Inwestycje – jak się przed nimi ustrzec i co zrobić gdy padniemy ofiarą przestępców” 18.11.2024r.

Rzecznik wziął także udział w Dniach Seniora w Sali Widowiskowo – Koncertowej Muza przekazał materiały edukacyjne dot. reklamacji konsumenckich oraz cyberbezpieczeństwa.

VI. Podejmowanie działań w zakresie niedozwolonych postanowień umownych, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, przedstawiania sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Rzecznik na bieżąco rozpatrując wnioski konsumentów składane w indywidualnych sprawach, podejmuje działania w formie wezwań przedsiębiorców do wyeliminowania niedozwolonych zapisów w umowach czy też innych stosowanych wzorcach umownych oraz zaniechania stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. W większości przedsiębiorcy stosują się do wezwań Rzecznika. W latach 2023/2024 również zachodziły podstawy do interwencji w sprawach, w których zachowania przedsiębiorców odnosiły się do szerszego kręgu konsumentów, a polegały na stosowaniu niedozwolonych czy niejasnych postanowień w umowach czy regulaminach, a także wprowadzania konsumentów w błąd zarówno poprzez działanie - przekazywanie błędnych informacji jak i zaniechanie udzielania obowiązkowych informacji, w tym o przysługujących prawach. Najczęściej spotykane nieprawidłowości dotyczą stosowanych przez przedsiębiorców regulaminów.

VII. Praca w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów:

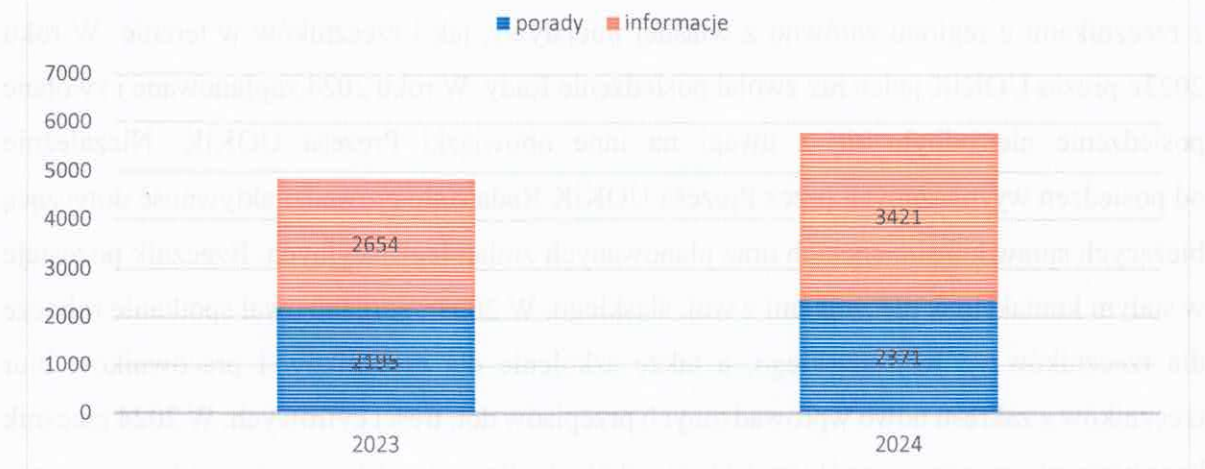
Od roku 2013 Rzecznik uczestniczy w posiedzeniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów na zaproszenie Prezesa UOKIK. Od roku 2016 Rzecznik jest członkiem

Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów. W latach 2016 – 2018 pełnił funkcję sekretarza KRRK. Obecnie pełni funkcję wiceprzewodniczącej KRRK. Po zmianie procedury wyznaczania na członka rady w 2018r. od 15.01.2020r. skład Rady został poszerzony do 16 – tu członków zgodnie z ilością województw, w związku z tym Rzecznik reprezentuje teren województwa śląskiego. Pełniąc funkcję członka Rady Rzecznik pozostaje w stałym kontakcie z rzecznikami z regionu zarówno z własnej inicjatywy, jak i rzeczników w terenie. W roku 2023r. prezes UOKiK jeden raz zwołał posiedzenie Rady. W roku 2024 zaplanowane i zwołane posiedzenie nie odbyło się z uwagi na inne obowiązki Prezesa UOKiK. Niezależnie od posiedzeń wyznaczanych przez Prezesa UOKiK Rada stale prowadzi aktywność dotyczącą bieżących spraw konsumenckich oraz planowanych zmian legislacyjnych. Rzecznik pozostaje w stałym kontakcie z rzecznikami z woj. śląskiego. W 2023r. zorganizował spotkanie robocze dla rzeczników z woj. śląskiego, a także szkolenie dla rzeczników i pracowników biur rzeczników z zakresu nowo wprowadzonych przepisów dot. treści cyfrowych. W 2024 rzecznik koordynował organizację ogólnopolskiego szkolenia dla rzeczników przeprowadzonego przez PZU, a także udział rzeczników z woj. śląskiego w organizowanym na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach „Dniu Rzecznika Finansowego” oraz „Światowego Dnia Konsumenta”.

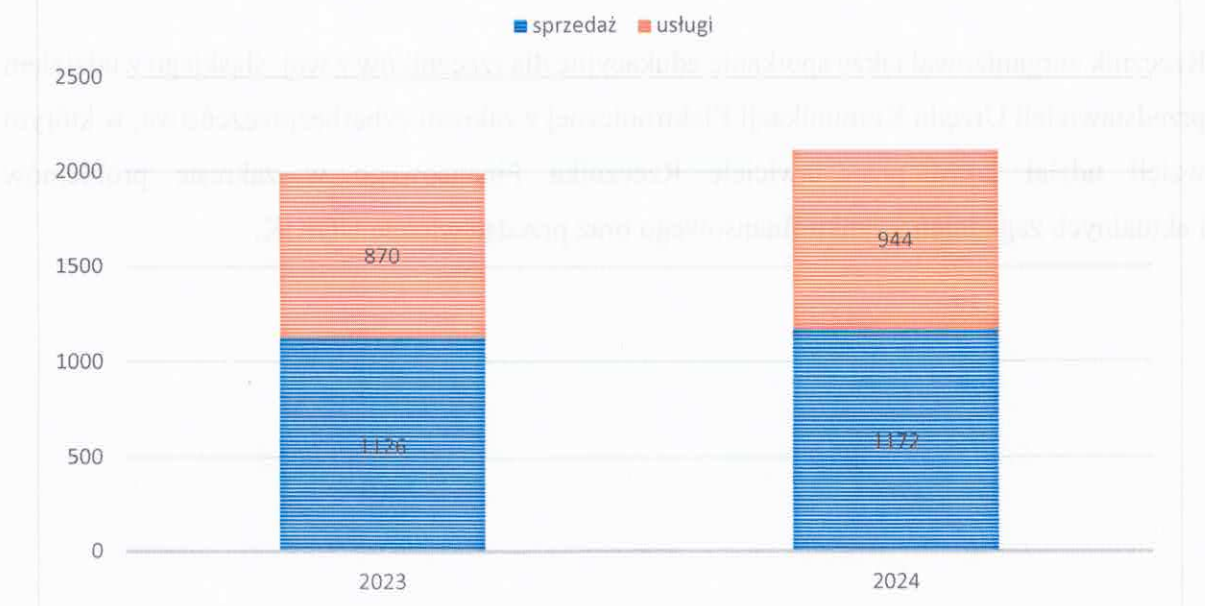
Rzecznik zorganizował także spotkanie edukacyjne dla rzeczników z woj. śląskiego z udziałem przedstawicieli Urzędu Komunikacji Elektronicznej z zakresu cyberbezpieczeństwa, w którym wzięli udział także przedstawiciele Rzecznika Finansowego w zakresie problemów i aktualnych zagadnień z rynku finansowego oraz przedstawiciele UOKiK.

Podsumowanie w grafice:

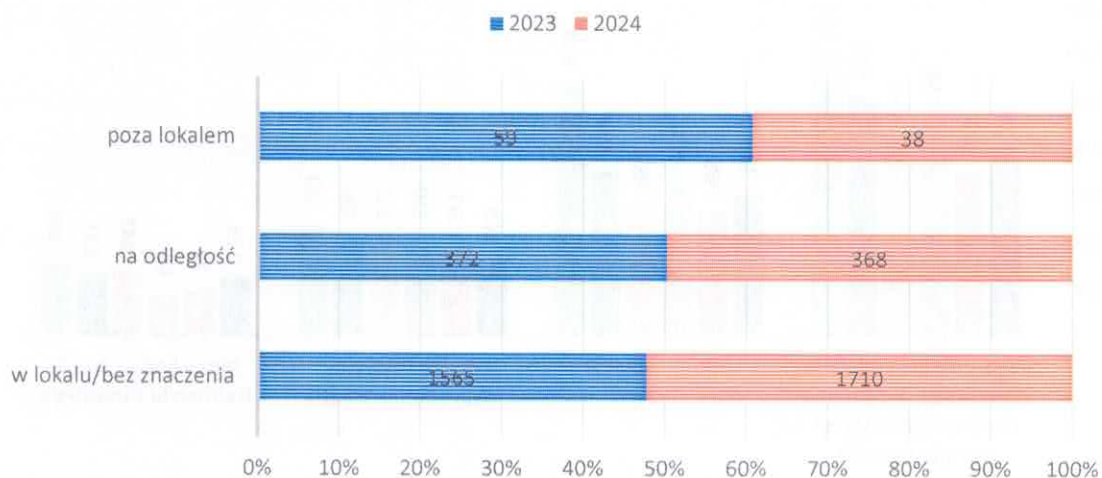
PORADY I INFORMACJE W ZAKRESIE OCHRONY PRAW KONSUMENTÓW 2023-2024



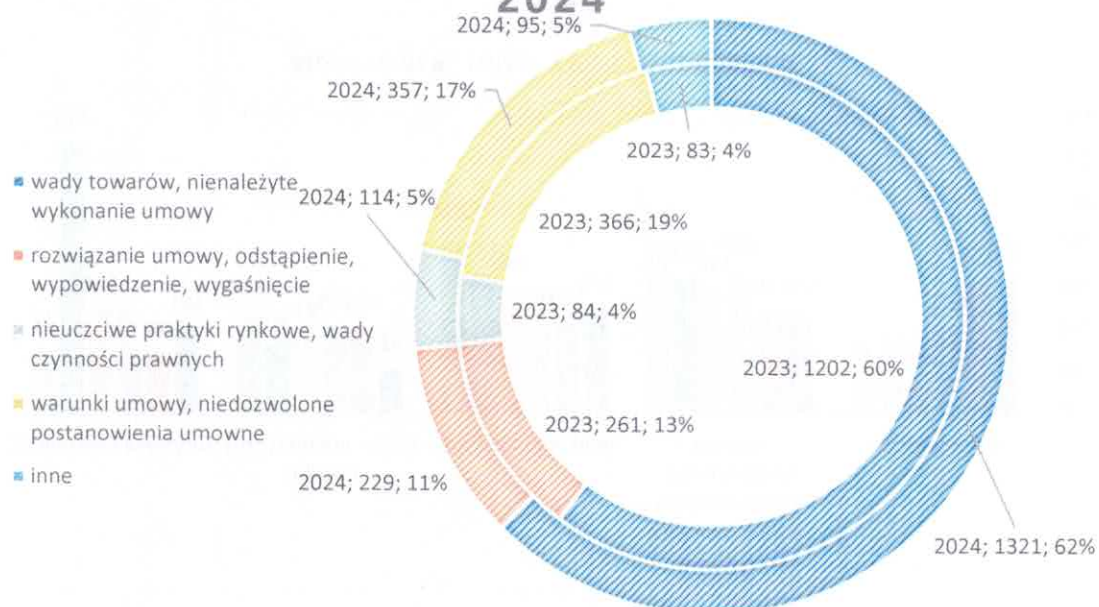
SPRZEDAŻ I USŁUGI W PORADACH 2023-2024



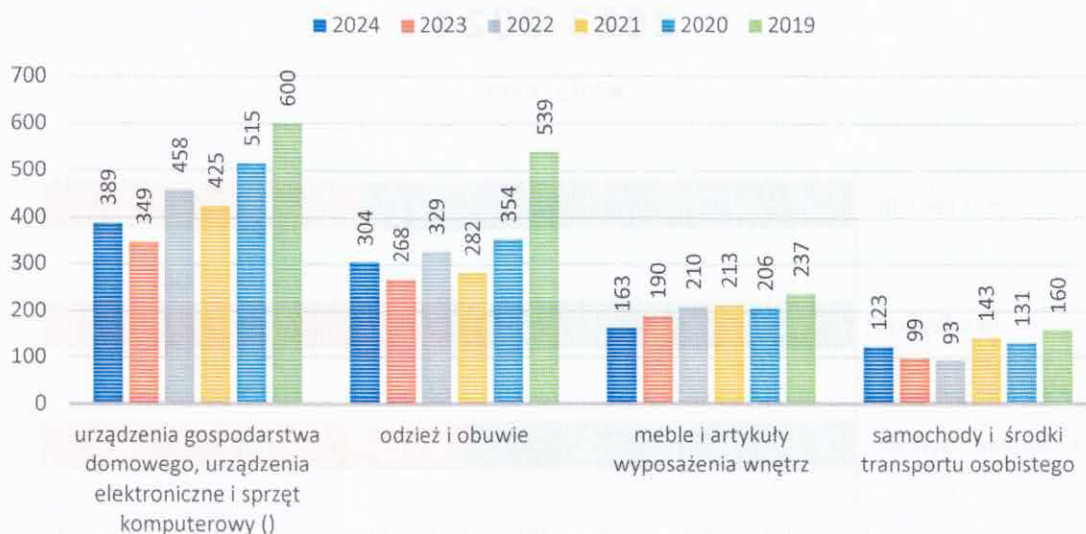
SPOSÓB ZAWARCIA UMOWY-PORADY DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY LUB USŁUG 2023-2024



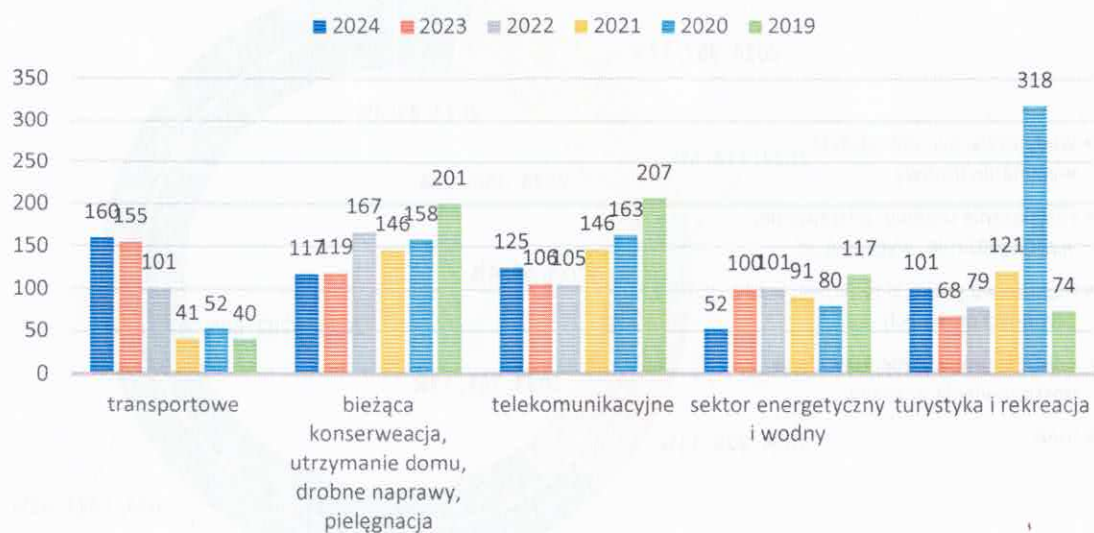
GŁÓWNE PROBLEMY PORAD 2023- 2024



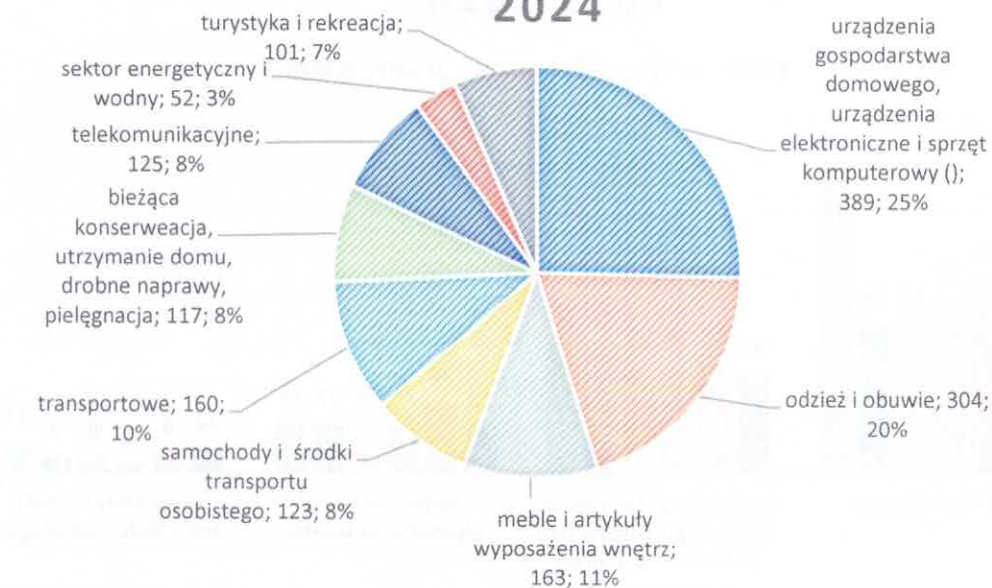
PORADY W ZAKRESIE SPRZEDAŻY 2019-2024



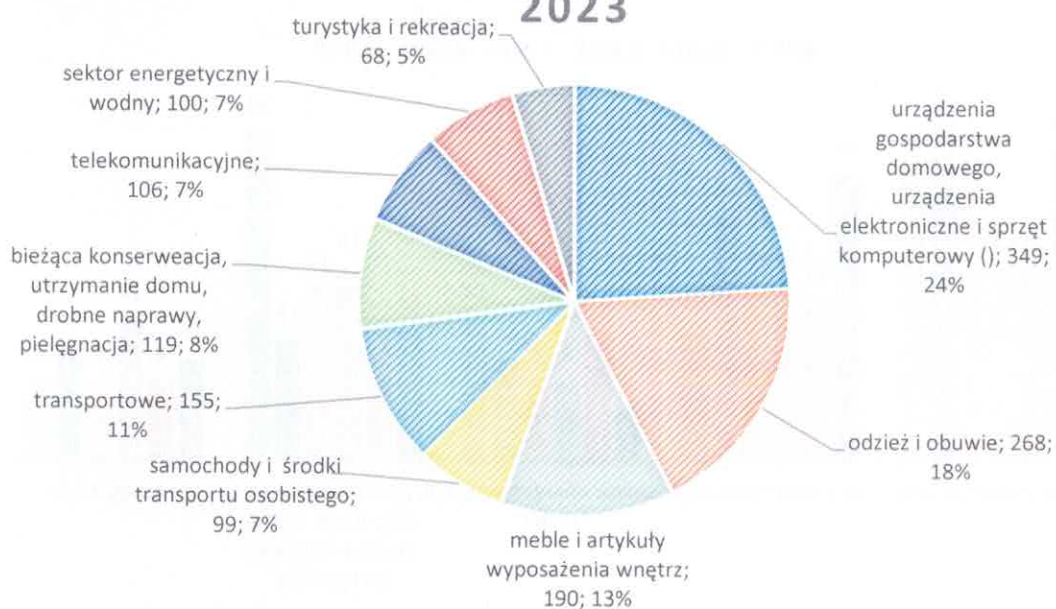
PORADY W ZAKRESIE USŁUG 2019-2024



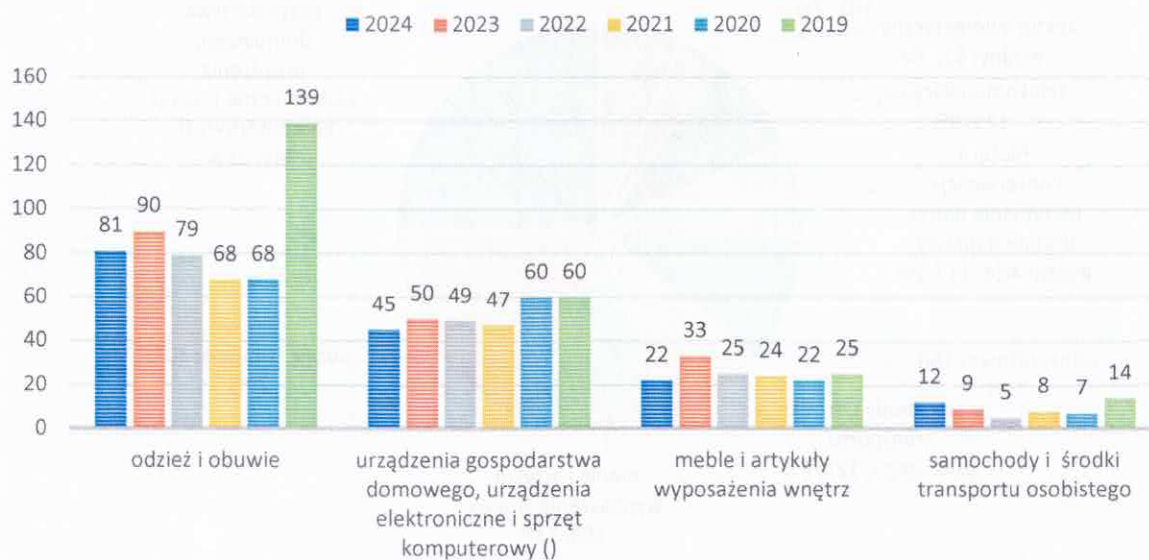
PORADY W ODNIESIENIU DO BRANŻY 2024



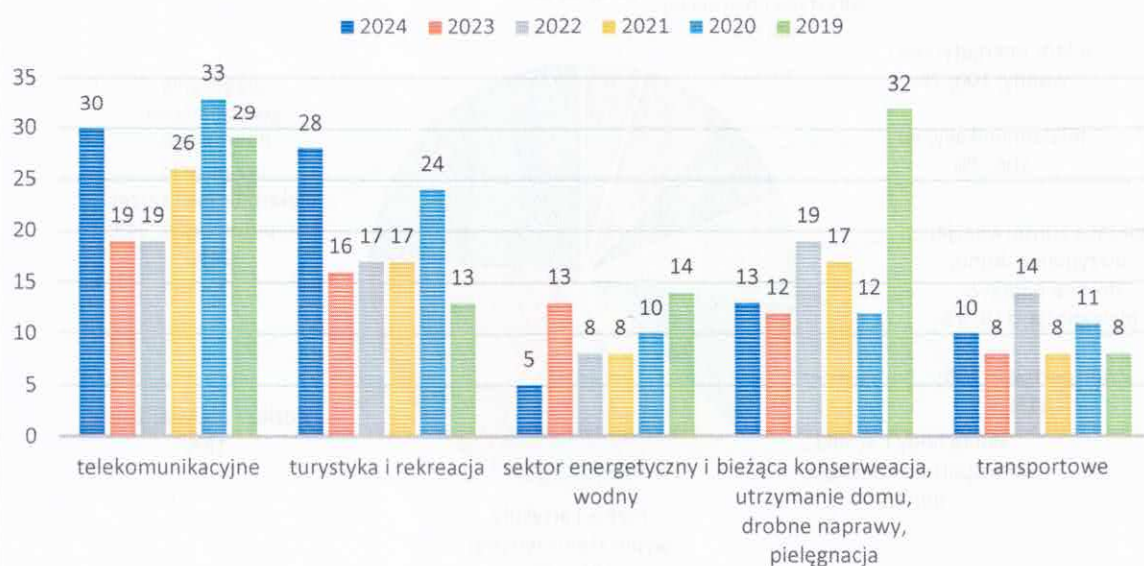
PORADY W ODNIESIENIU DO BRANŻY 2023



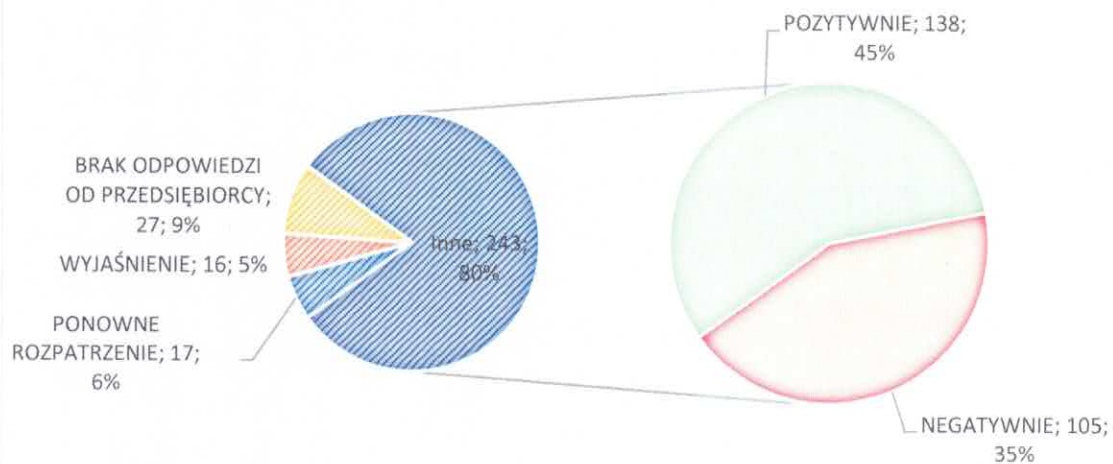
WYSTĄPIENIA W ZAKRESIE SPRZEDAŻY 2019-2024



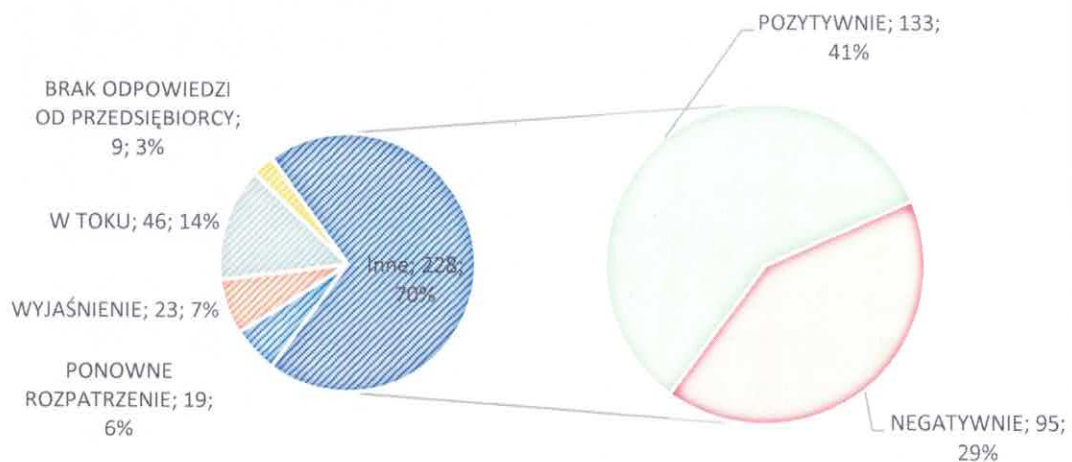
WYSTĄPIENIA W ZAKRESIE USŁUG 2019-2024



WYSTĄPIENIA DO PRZEDSIĘBIORCÓW, ZAKOŃCZONE 2023



WYSTĄPIENIA DO PRZEDSIĘBIORCÓW, ZAKOŃCZONE 2024



MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
W SOŚNOWCU

mgr Arianna Peć