

SPRAWOZDANIE

z działalności

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów
Powiatu łódzkiego wschodniego**

za rok 2025

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

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, na terenie Powiatu Łódzkiego Wschodniego, wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Powiatu Łódzkiego Wschodniego, zgodnie ze strukturą organizacyjną Starostwa Powiatowego w Łodzi, ustaloną na mocy Uchwały Nr 846/2025 Zarządu Powiatu Łódzkiego Wschodniego z dnia 30 grudnia 2025 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Łodzi pełni obowiązki w ramach samodzielnego stanowiska pracy.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Łódzkie
2. Miasto/Powiat	Powiat Łódzki Wschodni
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu.	75008
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	Elżbieta Gal-Krogulska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	prawnicze
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	1 etat
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	brak
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	tel. 42 632 75 06; e-mail: konsument@lodzkiwschodni.pl

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

Na podstawie art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025r. poz. 1714) do zadań rzecznika konsumentów należy:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
5. Wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik Konsumentów, w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz.U. z 2024 r. poz. 977 z późn. zm.).

Zestawienie spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów Powiatu Łódzkiego Wschodniego w 2025 r.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	1017
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów.	71
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	4
4.	Sprawy sądowe cywilne Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	6
5.	Edukacja konsumencka.	7

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

Działalność rzecznika konsumentów koncentruje się przede wszystkim na udzielaniu pomocy prawnej mieszkańcom powiatu, tj. bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej.

Podstawową formą działania rzecznika jest w zależności od konkretnej sprawy udzielenie konsumentowi, tj. osobie fizycznej, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową informacji, bezpłatnej porady prawnej, ewentualnie wszczęcie interwencji lub postępowania wyjaśniającego, którego celem jest wyegzekwowanie środkami pozasądowymi obowiązków sprzedawcy lub usługodawcy.

W większości spraw, udzielona porada w zakresie przysługujących praw, wystarcza do wyegzekwowania od przedsiębiorcy zachowania zgodnego z prawem. Rzecznik udziela porad i informacji:

1. Telefonicznych w sprawach nie wymagających analizy dokumentów, bądź stanu prawnego.
2. Bezpośrednio w biurze rzecznika bądź po dostarczeniu dokumentów np. e-mailem w sprawach złożonych i wymagających wnikliwej analizy stanu faktycznego i stanu prawnego w oparciu o przedstawione dokumenty i wyjaśnienia konsumenta.

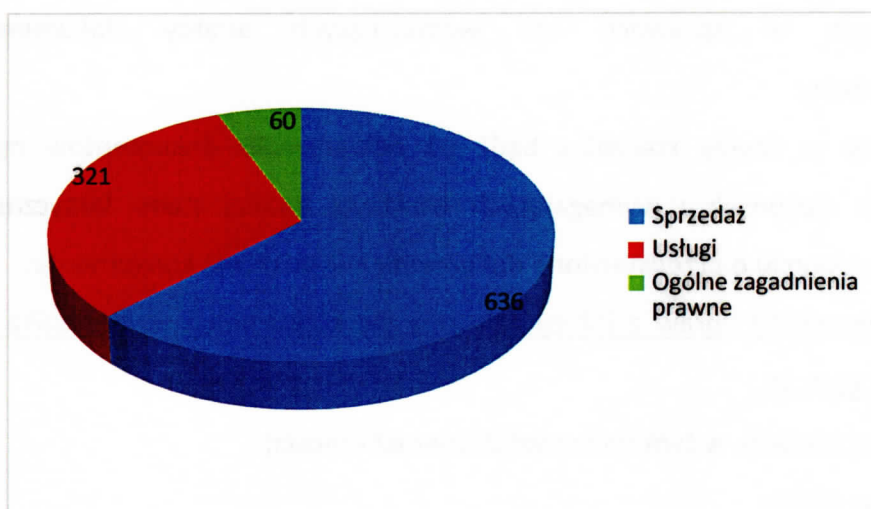
Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika jest bardzo szeroka, dotyczy m. in.:

- 1) umów sprzedaży, w tym ruchomości i nieruchomości;
- 2) umów o dzieło;
- 3) umów zlecenia;
- 4) umów ubezpieczeniowych;
- 5) umów bankowych (kredytowych, lokaty);
- 6) umów pakietowych, umowa sprzedaży połączona z umową kredytową;
- 7) napraw gwarancyjnych towarów;
- 8) umów zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość;
- 9) umów sprzedaży i dostawy energii: elektrycznej, gazu;
- 10) umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 11) umów o świadczenie usług TV;

- 12) umów o udział w imprezie turystycznej;
- 13) umów o świadczenie usług edukacyjnych;
- 14) umów o świadczenie usług pocztowych, kurierskich;
- 15) umów o świadczenie usług przewozowych (PKP, lotniczych, samochodowych);
- 16) umów o świadczenie usług medycznych;
- 17) windykacji roszczeń.
- 18) inne

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom ogółem **1017** porad prawnych, w tym dotyczących:

- sprzedaży - 637
- usług – 321
- ogólnych zagadnień prawnych – 60



Porady dotyczyły obowiązujących przepisów prawa, w zakresie zawieranych umów z przedsiębiorcami. W ramach udzielanych porad rzecznik dokonuje analizy umów zawieranych z przedsiębiorcami na zakup towarów, bądź świadczenie usług. Udziela pomocy przy sporządzaniu pism: reklamacyjnych do przedsiębiorców w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy, w określaniu przysługujących konsumentowi roszczeń; odstąpień od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź na odległość; porozumień zawieranych z przedsiębiorcami; pism przedprocesowych (wezwań przedsądowych) jak i procesowych do sądu.

Rzecznik dokonywał także, analizy zawartych umów z przedsiębiorcami, pod względem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845), czy stosowania niedozwolonych postanowień umownych, które zgodnie z art. 385¹ i 385³ kodeksu cywilnego, w relacjach z konsumentami są zabronione.

Rok 2025 to kolejny rok, gdzie szczególnej analizie podlegały umowy zawierane z konsumentami na kompleksowe wykonanie instalacji fotowoltaicznej bądź zamontowania pompy ciepła na nieruchomości. Konsumenty zgłaszali problemy z nieuczciwymi wykonawcami, którzy przy zawarciu umowy na wykonanie instalacji fotowoltaicznej, czy pompy ciepła, wprowadzali konsumentów w błąd, odnośnie udzielenia pomocy w załatwieniu dofinansowania, jak i w wysokości jego uzyskania w ramach programów z WFOŚGW. Konsumenty brali wysokie kredyty licząc, że dofinansowanie pokryje znaczną część kosztów, a w praktyce okazywało się, iż przyznawane dofinansowanie było znacznie niższe, co skutkowało spłatą zaciągniętych kredytów.

Zgłaszano także nieprawidłowości w montażu i funkcjonowaniu zamontowanej już instalacji fotowoltaicznej, bądź pompy ciepła. Konsumenty zgłaszają problemy z nieprawidłowo działającą instalacją fotowoltaiczną, co wynika z wadliwego jej montażu, nieprawidłowego doboru urządzenia do potrzeb konsumenta, co generuje duże koszty eksploatacyjne. Nieprawidłowe działanie instalacji związane jest także z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci elektroenergetycznej. Konsumenty wskazują na zaniżone bądź zawyżone napięcie w sieci, które utrudnia bądź uniemożliwia, prawidłowe działanie instalacji fotowoltaicznej, a tym samym straty prosumentów, wynikające z większych kosztów wytworzenia energii. Rzecznik Konsumentów występował w powyższej sprawie do Dystrybutora Sieci Energetycznej w celu wyeliminowania nieprawidłowości odnośnie działającej sieci, wymaga to niekiedy dalszej jej modernizacji.

Ze względu na ciągły rozwój sprzedaży internetowej, zwiększa się liczba zgłoszeń konsumentów, dotycząca zakupów dokonywanych przez internet. Konsumenty zawierając umowę zakupu, kierują się ofertą i wizualnym wyglądem strony internetowej/sklepu internetowego, nie zwracając uwagi na brak pełnych informacji dotyczących sprzedawcy. Nie otrzymują zakupionego towaru bądź otrzymują towar niezgodny z umową (przedstawioną ofertą), a danych przedsiębiorcy nie posiadają albo też, sprzedawcą jest podmiot w odległych krajach azjatyckich.

Rzecznik zaobserwował wzmożoną sprzedaż towarów na platformach Olx, Facebook, Tik Tok w trakcie tzw. pokazów live, przy wykorzystaniu komunikatorów. Dokonywanie zakupu za pomocą komunikatorów jest bardzo ryzykowne, duża część sprzedawców nie zamieszcza informacji niezbędnych do ich zidentyfikowania (nie wiemy czy dokonujemy zakupu od osoby fizycznej czy od przedsiębiorcy i jakiego) wymaganych przez ustawę o prawach konsumenta.

Ponadto konsumenci nie rozróżniają sklepów internetowych z określonym sprzedawcą, od platformy sprzedażowej pośrednika, gdzie sprzedawcą są podmioty zagraniczne np. z dalekich krajów spoza unii europejskiej, gdzie dochodzenie ewentualnych roszczeń posprzedażowych będzie bardzo utrudnione lub wręcz niemożliwe.

Rzecznik Konsumentów dokonuje każdorazowo analizy wskazanej przez konsumenta strony internetowej, za pomocą której została zawarta umowa. Analizuje zamieszczone na stronie oferty i informacje, pod kątem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających konsumentów w błąd, bądź stosowania przez przedsiębiorców klauzul abuzywnych w umowach, regulaminach, ogólnych warunkach umów. Informuje konsumenta w jaki sposób i gdzie ewentualnie można dochodzić roszczeń. Ponadto udziela informacji/edukuje, w jaki sposób należy sprawdzać i oceniać rzetelność zakupów w sieci.

Pojawią się zgłoszenia dotyczące, nienależycie zrealizowanych zabiegów kosmetycznych, czy z zakresu medycyny estetycznej, gdzie dochodzenie roszczeń jest trudne i długotrwałe.

W 2025r. dużo skarg konsumentów dotyczyło usług związanych z budową domu, remontowo-budowlanych. Nieuczciwych przedsiębiorców, którzy zawierali umowy, nie wykonywali robót, opuszczali nieruchomości bez dokończenia prac, bądź wadliwie wykonali roboty i nie przystępowali mimo wezwań do wykonania napraw.

Zgłaszano skargi na sprzedawców samochodów oraz warsztaty naprawy samochodów, stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe, wprowadzających konsumentów w błąd odnośnie stanu sprzedawanego samochodu, czy wykonanych nieautoryzowanych napraw, za które oczekiwali zapłaty.

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

Rzecznik konsumentów w ramach swoich uprawnień występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

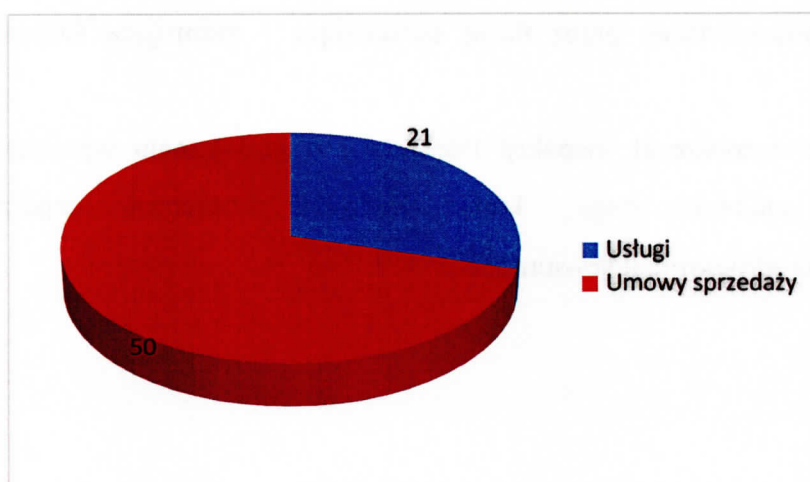
Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Łódzkiego Wschodniego w 2025 r. podjął się interwencji u przedsiębiorców w 71 sprawach zgłoszonych przez konsumentów, w tym dotyczących:

usług - 21 interwencji:

- bieżąca konserwacja i remonty mieszkań i domów;
- ubezpieczenia;
- usługi pocztowe i kurierskie;
- rynku nieruchomości;
- usługi turystyczne i rekreacyjne;
- sektor energetyczny;
- usługi telekomunikacyjne;
- usługi dotyczące konserwacji i naprawy pojazdów;
- inne.

umów sprzedaży – 50 interwencji:

- artykuły gospodarstwa domowego i sprzęt elektroniczny;
- odzież i obuwie;
- meble i wyposażenie wnętrz;
- samochody i części samochodowe;
- produkty związane z opieką zdrowotną;
- artykuły rekreacyjne, zabawki, artykuły dla dzieci;
- inne.



Wiele prowadzonych spraw, wymaga podejmowania przez rzecznika wielokrotnych interwencji, w celu ustalenia skomplikowanego stanu faktycznego bądź prawnego, aby w konsekwencji doprowadzić do zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Należy także wskazać, iż w wielu przypadkach skargi konsumentów są nieuzasadnione. Konsumenty często podpisują umowy bez czytania, akceptują bez zastanowienia warunki przedstawione w umowie, nie zdając sobie sprawy z konsekwencji takich działań i niemożności bezkosztowego rozwiązania umowy.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwową Inspekcją Handlową, Rzecznikiem Finansowym oraz innymi organizacjami w zakresie ochrony konsumentów. Korzysta z materiałów edukacyjnych w zakresie propagowania wiedzy i świadomości konsumenckiej, publikowanych przez ww. instytucje. Rzecznik prowadzi bieżący kontakt telefoniczny z delegaturą UOKiK w Łodzi, w celu wymiany informacji dotyczących ochrony konsumentów.

Na skutek skarg konsumentów, w ramach współdziałania Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2025 r. powiadomił:

1. UOKiK o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, przez sprzedawcę internetowego, który nie przestrzega praw konsumenta odnośnie odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
2. UOKiK o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, oraz naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez jedną z firm motoryzacyjnych.
3. UOKiK o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd konsumentów, przez firmę sprzedającą i montującą fotowoltaikę i pompy ciepła.
4. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej o podejrzeniu wprowadzenia na rynek produktu niebezpiecznego, który wydierał toksyczny zapach, powodujący dolegliwości zdrowotne u konsumentki.

Ponadto w ramach współpracy z Państwową Inspekcją Handlową rzecznik:

- wskazuje konsumentom pragnącym skorzystać z opinii rzeczoznawcy, rzeczoznawców wpisanych na listę rzeczoznawców Inspekcji Handlowej;
- wskazuje konsumentom i przedsiębiorcom na możliwość oddania sprawy konsumenckiej pod rozstrzygnięcie Stałego Sądu Polubownego, działającego przy Inspekcji Handlowej, bądź wskazuje na możliwość przeprowadzenia procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej;
- w przypadku kwestionowanej jakości zakupionych towarów, informuje konsumentów o możliwości składania skarg do WIIH w celu dokonania kontroli ich jakości.

4. Sprawy sądowe.

W sytuacji gdy nie dochodzi do polubownego załatwienia sporu pomiędzy stronami, konsumentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela pomocy konsumentom w przygotowaniu pism procesowych do sądu.

W 2025r. na wniosek konsumentów rzecznik przygotował 3 pozwy o wydanie nakazu zapłaty w sprawach:

- 1) odstąpienia od umowy zakupu wadliwych mebli;
- 2) odstąpienia od umowy zakupu na odległość odzieży;
- 3) odstąpienia od umowy zakupu wraz z montażem, wadliwej bramy wjazdowej ogrodzeniowej.

Rzecznik przygotował także, inne pisma procesowe:

- odpowiedź na odpowiedź na pozew w sprawie o wydanie nakazu zapłaty;
- odpowiedź na sprzeciw od nakazu zapłaty;
- wniosek o zabezpieczenie dowodu poprzez przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego sądowego.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w trakcie udzielania porad prowadzi także działalność edukacyjno-informacyjną, mającą na celu pogłębianie wiedzy z zakresu

praw konsumentów. Przekazuje konsumentom materiały edukacyjno -informacyjne przygotowywane m. in. przez UOKiK, KNF, UKE.

Rozpowszechniając wiedzę na temat praw konsumentów Rzecznik:

1. Przyłączył się do kampanii społecznej, prowadzonej przez Prezesa UOKiK, pod nazwą „Sprawdź, czy Cię stać!”. Kup teraz, zapłać później? Uważaj ! zakupy z odroczoną płatnością mogą prowadzić do nadmiernego zadłużenia i wpłynąć na Twoją zdolność kredytową.
2. Przekazał informację o odbywającym się webinarze w dniu 10.04.2025r., dotyczącym Nowej Odsłony Programu „Czyste Powietrze”.
3. Przyłączył się do kampanii informacyjnej Prezesa URE dotyczącej rachunków za energię elektryczną pt. „Rachunki pod kontrolą konsumenta”.
4. Przyłączył się do propagowania organizowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego webinarium „Najnowsze sposoby działania cyberoszustów, czyli jak nie dać się okraść w Internecie”.

Informacje dotyczące powyższych kampanii, zostały zamieszczone na Facebooku, na stronach dotyczących Powiatu Łódzkiego Wschodniego.

Ponadto, w lutym 2025r. przeprowadził spotkanie z Kołem Emerytów w Gminie Tuszyń, którego przedmiotem było promowanie wiedzy konsumenckiej, w zakresie praw przysługujących konsumentom, w przypadku zakupów stacjonarnych oraz zakupów internetowych.

Rzecznik w listopadzie 2025 r. prowadził zajęcia edukacyjne z młodzieżą klas 3, 4 i 5 technikum i L. O. w Zespole Szkół Ponadpodstawowych w Koluszkach oraz klas 3 L. O. w Koluszkach. Celem spotkania było zwiększenie świadomości młodzieży na temat praw konsumentów, odnośnie zakupów w sklepach stacjonarnych, oraz sprzedaży internetowej. Wskazanie zagrożeń, nauka podejmowania świadomych decyzji zakupowych, zachowanie ostrożności podczas zakupów w sieci internetowej. Rzecznik odpowiadał na pytania młodzieży, dotyczące składanych przez nich reklamacji i pojawiających się w związku z procedurą reklamacyjną wątpliwości. Młodzież otrzymała ulotki przygotowane przez UOKiK, przedstawiające w formie graficznej – jak złożyć reklamację i na czym polega reklamacja niezgodności towaru z umową.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

1. Wskazane jest uregulowanie ustawowe obowiązku dostarczania dokumentów przez przedsiębiorców w przypadku interwencji rzecznika. Obowiązek udzielania wyjaśnień czy informacji przez przedsiębiorcę jest niewystarczający w przypadku skomplikowanej sprawy, gdzie przedsiębiorca nie dostarcza dokumentów, do czego nie jest zobowiązany.
2. Ponadto w art. 42. ust.1 pkt. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025r. poz. 1714) powinien być poszerzony i wyraźnie wymieniony katalog instytucji z którymi rzecznik współdziała w zakresie ochrony konsumentów o np.: Urząd Regulacji Energetyki, Komisję Nadzoru Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej.
3. W ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024r. Poz. 1796) w przepisach dotyczących braku zgodności towaru z umową, wskazane jest wprowadzenie regulacji, która istniała w poprzedniej ustawie z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), iż w przypadku wymiany towaru na nowy wolny od wad, okres odpowiedzialności sprzedawcy biegnie na nowo, powinno być to wyraźnie zaznaczone.
4. Wskazane jest uregulowanie prawne, że w przypadku zdjęcia/wymiany licznika elektrycznego, konieczne jest sporządzenie protokołu przy obecności konsumenta, bądź stan licznika powinien być udokumentowany np. utrwalony na zdjęciu fotograficznym. Konsumentom kwestionują stan licznika podany w protokole sporządzonym przez pracownika zakładu energetycznego.
5. Podobna sytuacja dotyczy kwestionowania przez przewoźników gabarytów nadanych paczek i ustalenia od ich wielkości pobieranych opłat. Przewoźnicy dokonują nowego pomiaru paczek i wzywają konsumentów do wpłaty często dużo wyższych opłat, niż wcześniej deklarowane. Odbywa się to bez powiadomienia konsumentów i udokumentowania w trakcie dokonywania nowych pomiarów. Konsument w sporze z przewoźnikiem, na etapie reklamacji, nie ma możliwości skutecznego kwestionowania dokonanych nowych pomiarów. Tak jak w przypadku liczników, nowy pomiar winien być udokumentowany, np. utrwalony na zdjęciu czy filmie.

6. Odnosnie nieuczciwej sprzedaży poprzez strony internetowe, której ofiarami są konsumenci, należy doprowadzić do takich zmian legislacyjnych, które umożliwią organom państwowym w tym np. UOKIK do sprawnego i szybkiego zamykania takich stron.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

Należy podnieść, iż zmienia się wyraźnie struktura spraw z którymi zgłaszają się konsumenci. Wieloletnia edukacja i udzielane porady, skutkują większą ilością mniej skomplikowanych spraw, które konsumenci załatwiają już bez pomocy rzecznika. Natomiast wzrasta ilość spraw, gdzie stan faktyczny i prawny jest bardzo skomplikowany i przeciętny konsument nie ma żadnych możliwości poradzić sobie w sporze z przedsiębiorcą a nawet zinterpretować zawartych umów. Z każdym rokiem zawieramy coraz więcej umów także, za pomocą sieci internetowej, o charakterze treści cyfrowych bądź usług cyfrowych, których do niedawna nie było na rynku, samo rozróżnienie jaki charakter ma umowa, bywa bardzo skomplikowane. A skutki prawne odnośnie tych umów, bywają znacząco różne dla konsumenta.

Rzecznik konsumentów w swojej codziennej pracy posługuje się dziesiątkami różnych ustaw, rozporządzeń i aktów prawa unijnego, ponieważ zakres spraw konsumenckich jest bardzo szeroki, z czego kilkanaście ustaw stanowi podstawę jego działalności. Żaden inny wydział w jednostce samorządowej nie zbliża się nawet do ilości aktów prawnych z których korzysta Rzecznik w swojej pracy.

Podsumowując, praca rzecznika wymaga znajomości bardzo szerokiego spektrum przepisów, zależnie od specyfiki problemu zgłaszanego przez konsumenta, tu nie ma ciągłej powtarzalności (co jest charakterystyczne dla spraw z zakresu prawa cywilnego), czasem aby pomóc konsumentowi trzeba zgłębić stan prawny, z którym możemy mieć do czynienia tylko raz w swojej pracy.

Opieramy się na przepisach i orzecznictwie, które ciągle w jakimś zakresie ulega zmianie. Naszym zadaniem jest tzw. przecieranie drogi tj. wpływanie na zmianę przepisów w drodze zmian legislacyjnych bądź dotychczas ugruntowanego orzecznictwa, w sprawach na korzyść konsumentów, co nie kiedy zabiera lata w systematycznej pracy rzeczników, czego najlepszym przykładem są np. umowy kredytów frankowych, umowy polis lokat, umowy telekomunikacyjne zawierane poza lokalem czy sprzedaż na tzw. pokazach, a ostatnio

umowy związane z dofinansowaniem fotowoltaiki i pomp ciepła. To Nasza praca i formułowane oczekiwania zmian w przepisach, sygnalizowane do UOKIK były podstawą zmian legislacyjnych, czy zachodzących zmian w orzecznictwie, które doprowadziły do lepszej ochrony konsumentów.

W związku z ww. specyfiką pracy, oczekujemy pomocy w swojej działalności, aby jak najlepiej wykonywać swoje zadania, sygnalizujemy potrzebę zwiększenia przez UOKIK liczby szkoleń tematycznych, prowadzonych przez praktyków, specjalistów w swojej dziedzinie.

Oczekujemy także wsparcia w lepszej organizacji pracy rzeczników. Wymieniamy między sobą informacje dotyczące pracy, wspieramy się wzajemną pomocą, wymieniamy się doświadczeniem w trudnych sprawach, informujemy o pojawiających się na rynku nowych problemach i zagrożeniach dla konsumentów.

Wskazane byłoby uruchomienie centralnego portalu tylko dla rzeczników i UOKIK, gdzie rzecznik mógłby szybko wpisać przedsiębiorcę, co do którego podejrzewa nieuczciwe praktyki rynkowe i sprawdzić, czy w innym regionie Polski też są na niego zgłoszone skargi, byłby znacznie lepszy przepływ informacji, a UOKIK miałby na bieżąco wgląd do takiej listy i mógłby podejmować stosowne działania prawne.

Od kilku miesięcy zauważyliśmy, (co przekłada się dopiero na ten rok działalności), znacznie zwiększoną ilość spraw, która trafia do rzeczników w związku z powszechnym wykorzystywaniem przez konsumentów AI, która w prawie każdej sprawie, odsyła osoby fizyczne do rzecznika konsumentów. Bezkrytyczne korzystanie ze sztucznej inteligencji, brak umiejętności weryfikacji informacji i związane z tym, żądania kierowane do rzeczników, powodują ogrom dodatkowych obowiązków, nie przyjmowanie do wiadomości naszych stanowisk w sprawie, co już przekłada się na nieuzasadnione skargi na rzeczników.

Potrzeby i oczekiwania konsumentów odnośnie pracy rzeczników systematycznie się zwiększają. Wzrasta świadomość prawna, a usługi prawne na wolnym rynku nadal nie są dostępne dla znacznej większości społeczeństwa ze względu na ich relatywnie wysokie koszty w stosunku do zamożności Polaków.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Elżbieta Gał-Krogulska