

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Zamościu
ul. Rynek Wielki 13, 22-400 Zamość
tel. 84 677 24 22, fax 84 530 03 38

Opiniuję:

okcynt
PREZYDENT MIASTA ZAMOŚĆ

Rafał Zwiolak

10.03.2025

(data i podpis)

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W ZAMOŚCIU ZA 2024 ROK.**

Urząd Miasta Zamość

Miejski Rzecznik Konsumentów

Zamość, marzec 2025 r.

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Lubelskie
2. Miasto /Powiat	Miasto Zamość
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	57 tys.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Katarzyna Mazur
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ 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.	Tak – jednoosobowe stanowisko pracy wyodrębnione w strukturze urzędu miasta
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba przez 6 miesięcy
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.
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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
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)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Status prawny i zadania rzecznika określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1616). Natomiast zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 107 ze zm.) zadania w zakresie ochrony praw konsumentów należą do zadań własnych powiatu.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta).

II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ.

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

W 2024 roku miejski rzecznik konsumentów odebrał łącznie **1496** zgłoszeń o udzielenie porady.

Wskazana ilość obejmuje:

- zgłoszenia osobiste i telefoniczne: **1385**
- pisemne: **56**
- informacje przekazywane konsumentom i zakwalifikowane jako informacje ogólne oraz sprawy niekonsumenckie: **55**

Pomoc rzecznika w zakresie poradnictwa obejmuje:

- ustalenie stanu faktycznego i wskazanie właściwego sposobu załatwienia sprawy,
- informowanie konsumenta o przysługujących mu prawach,
- dokonywanie interpretacji prawnej i oceny przedstawionego problemu,
- wskazywanie alternatywnego sposobu załatwienia sprawy,
- pomoc w sporządzeniu konsumentom pisma reklamacyjnego, odwołania od decyzji reklamacyjnej oraz pomoc w sporządzaniu pism procesowych,
- pomoc w sporządzaniu wniosków do podmiotów wyznaczonych do przeprowadzania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu,
- przekazywanie broszur informacyjnych.

Największa ilość porad w 2024 roku dotyczyła roszczeń wynikających z niezgodności towaru z umową lub nienależytego wykonania umowy – 1119, w tym dotyczących umów zawieranych w lokalu przedsiębiorcy - 816 i umów zawieranych na odległość – 267. Zgłoszeń związanych z problemami w związku z rozwiązaniem, wypowiedzeniem lub odstąpieniem od umowy zarejestrowano 309, w tym najwięcej w sprawach umów zawartych na odległość 196.

W podziale na kategorie produktów lub usług, najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych, w tym sprzętu komputerowego - 302 oraz mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu – 224, odzieży i obuwia - 140, a także samochodów i innych środków transportu, w tym artykułów motoryzacyjnych – 89, artykuły rekreacyjne i artykuły dla dzieci - 63.

Przedmiotem zgłoszeń konsumentów były także roszczenia z tytułu nienależytego wykonania usługi. Największa ilość porad dotyczyła usług telekomunikacyjnych – 97 usług finansowych i ubezpieczeniowych – 72, usług turystycznych i rekreacyjnych – 57 oraz usług transportowych – 43, a także związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu – 38.

Do biura rzecznika zgłaszają się osoby ze sprawami, które nie mają charakteru konsumenckiego. W takich sprawach rzecznik udziela informacji i wskazuje właściwe instytucje oraz wskazuje na możliwość skorzystania z usług biura nieodpłatnych porad prawnych.

Szczegółowy podział na kategorie spraw zawierają tabele nr 1 i nr 2, stanowiące załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

W 2024 roku miejski rzecznik konsumentów nie otrzymał zgłoszeń dotyczących konieczności skierowania wniosku w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W okresie sprawozdawczym do biura miejskiego rzecznika konsumentów wpłynęło 120 pisemnych wniosków o interwencję. Skierowano 112 wystąpień do przedsiębiorców. W 8 sprawach udzielona została konsumentom porada.

Najwięcej wystąpień dotyczyło roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową lub nienależytego wykonania umowy 80, w tym z tytułu umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa - 57. Natomiast w odniesieniu do umów zawartych na odległość - 19. Wystąpienia dotyczyły roszczeń z powodu niewłaściwie rozpatrzonej reklamacji czy odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej w lokalu przedsiębiorstwa, na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Najwięcej wystąpień skierowano w sprawach w kategorii urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy - 23, odzież i obuwie - 23, w kategorii meble i artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu - 9. Natomiast najwięcej w kategorii usług to: finansowe i ubezpieczeniowe - 5, telekomunikacyjne, pocztowe i kurierskie - 18, turystyczne i transportowe - 6.

Szczegółowy podział na kategorie spraw zawiera tabela nr 3, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

Miejski rzecznik konsumentów w ramach współdziałania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów przesyła zawiadomienia o stosowaniu przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto rzecznik przekazuje do UOKiK żądane informacje w sprawach prowadzonych przez ten urząd postępowań. W roku 2024 skierowano do UOKiK 2 zawiadomienia o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które dotyczyły stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych tj. praktyk związanych z niedopełnieniem obowiązku informacyjnego względem konsumentów oraz udzielenie konsumentom nieprawdziwej informacji o celu w jakim kierowane jest zaproszenie na organizowane spotkanie, a także przyjmowania płatności za towar na pokazie, pomimo zakazu wynikającego z ustawy o prawach konsumentów.

Współpraca z Inspekcją Handlową polega na podejmowaniu wspólnych przedsięwzięć związanych z upowszechnianiem praw konsumentów oraz na przekazywaniu informacji o wszelkich nieprawidłowościach stwierdzonych w placówkach handlu detalicznego i zakładach usługowych oraz na wymianie informacji i wzajemnych konsultacjach.

W dniu 14.11.2024 r. odbyło się spotkanie w Dyrektora Zamojskiej Delegatury Lubelskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z rzecznikami konsumentów z Miasta Zamość i Powiatów: Zamojskiego, Biłgorajskiego, Hrubieszowskiego

i Tomaszowskiego, podczas którego omówiono dotychczasowe zasady współpracy oraz propozycje wspólnych przedsięwzięć w roku 2025.

Rzecznik utrzymuje stały kontakt z organami administracji rządowej oraz innymi podmiotami do zadań których należy ochrona praw konsumentów tj. Rzecznik Finansowy, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, z którymi konsultuje się w sprawach dotyczących ochrony interesów konsumentów i od których otrzymuje materiały edukacyjno-informacyjne. W 2024 r. rzecznik czynnie współpracował z Urzędem Komunikacji Elektronicznej uczestnicząc w działaniach edukacyjnych na rzecz seniorów oraz uczniów zamojskich szkół podstawowych.

Podział spraw na poszczególne kategorie zawiera tabela nr 4 stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

W 2024 roku wpłynęło 12 zgłoszeń od konsumentów dotyczących skierowania sprawy na drogę sądową. W 6 sprawach wytoczone zostało powództwo cywilne na rzecz konsumentów, skutkiem czego było uzyskanie przez konsumenta nakazu zapłaty. Dwa pozwy dotyczyły odstąpienia od umowy zawartej na pokazie, jeden odstąpienia od umowy zawartej w mieszkaniu konsumenta, dwa odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz jeden odstąpienia od umowy dotyczącej doboru, sprzedaży, dostawy i montażu urządzeń oraz doradztwo i przygotowanie dokumentacji do programu „Czyste Powietrze”.

Ponadto wpłynęło 6 zgłoszeń od konsumentów dotyczących przygotowania projektów pozwu. W 5 sprawach sporządziłam projekty pozwów i jednej z tych spraw wstąpiłam do postępowania sądowego. W jednej sprawie nie było podstawy do wytoczenia powództwa. Ponadto pomagałam konsumentom w przygotowaniu innych pism procesowych np. odpowiedzi na stanowisko strony przeciwnej, wnioski dowodowe, wnioski o nadanie wyrokowi klauzuli wykonalności.

Podział spraw na poszczególne kategorie zawierają tabele nr 5 i nr 6, stanowiące załącznik do niniejszego sprawozdania.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

W ramach działań edukacyjnych w 2024 r. miejski rzecznik konsumentów:

1) upowszechniał informacje o prawach konsumentów z okazji Światowego Dnia Konsumenta, który przypada 15 marca;

2) skierował do organizacji pozarządowych z terenu miasta Zamościa informację Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego o webinarze dla seniorów i ich opiekunów na temat „Na co uważać i jak nie dać się okraść w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów”;

3) skierował do szkół ponadpodstawowych z terenu miasta Zamościa informację o możliwości wzięcia udziału w webinarzach organizowanych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z okazji Światowego Tygodnia Pieniądza;

4) zorganizował warsztaty dla seniorów w ramach kampanii „Wiem, co podpisuję” oraz „Ja online”, które przeprowadzili pracownicy Lubelskiej Delegatury Urzędu Komunikacji

Elektronicznej. W warsztatach udział wzięli członkowie Klubu Seniora działającego przy Spółdzielni Mieszkaniowej im. Jana Zamoyskiego oraz słuchacze zamojskiego uniwersytetu III Wieku.

5) zorganizował warsztaty dla uczniów szkół podstawowych w ramach kampanii „Klikam z głową”, które przeprowadzili pracownicy Lubelskiej Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W warsztatach udział wzięli uczniowie klas szóstych Szkoły Podstawowej nr 10 w Zamościu, Szkoły Podstawowej nr 3 w Zamościu oraz uczniowie klas piątych Szkoły Podstawowej nr 6 w Zamościu;

6) skierował do szkół podstawowych jak i ponadpodstawowych z terenu miasta Zamościa informację o możliwości wzięcia udziału w webinarach organizowanych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego na temat „Bezpieczny telefon – jak chronić się przed cyberprzestępcami” oraz „Cyberprzestępcy w świecie finansów”.

7) w dniu 23.04.2024 r. przeprowadził prelekcję dla dwóch grup seniorów z Klubu Seniora działającego przy Spółdzielni Mieszkaniowej im. Jana Zamoyskiego w Zamościu na temat świadomych zakupów;

8) skierował do właścicieli obiektów hotelowo-konferencyjnych z terenu miasta Zamość prośbę o weryfikację przedsiębiorców, którym wynajmują pomieszczenia na pokazy o handlowym charakterze, ponieważ często podczas tego typu spotkań stosowane są nieuczciwe praktyki rynkowe;

9) brał udział w przygotowaniu przez Miasto Zamość akcji społecznej „Bezpieczny Senior”;

10) skierował do szkół ponadpodstawowych z terenu miasta Zamościa informację o możliwości wzięcia udziału w webinarach organizowanych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z okazji 8 edycji kampanii „World Investor Week”, która miała na celu zwiększenie świadomości społecznej na temat roli edukacji oraz ochrony inwestorów na rynku finansowym;

11) przedstawił komentarz do artykułu prasowego w tygodniku „Chwila dla Ciebie” na temat sprzedaży pojazdów w auto-komisach;

12) wziął udział w nagraniu programu Interwencja stacji Polsat, którego tematem była reklamacja samochodu zakupionego w auto-komisie;

13) upowszechniał informacje o webinarach dla konsumentów organizowanych online przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego oraz Federację Konsumentów i Izbę Gospodarki Elektronicznej;

14) upowszechnił informację przekazaną przez Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego o możliwości skorzystania z bezpłatnej porady prawnej, psychologicznej, pedagogicznej, doradczo-zawodowej oraz konsumenckiej;

15) skierował do szkół ponadpodstawowych z terenu miasta Zamościa informację o możliwości wzięcia udziału w webinarze pt. „Cyberbezpieczeństwo – pułapki czyhające na młodzież i jak się przed nimi chronić” organizowanym przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego;

16) wziął udział w VIII sesji Zamojskiej Rady Seniorów;

17) przygotowywał materiały o tematyce z zakresu ochrony praw konsumentów do publikacji w Zamojskim Biuletynie Miejskim;

Rzecznik cyklicznie zamieszcza na stronie internetowej Miasta Zamość informacje i porady o tematyce konsumenckiej np. w związku z prowadzonymi akcjami marketingowymi typu Black Friday.

Rzecznik stale współpracuje z lokalnymi rozgłośniami radiowymi, portalami internetowymi oraz prasą i telewizją w celu upowszechniania informacji o prawach konsumentów.

Ponadto na bieżąco podczas wizyty konsumenta w biurze rzecznika przekazywane są broszury z aktualnymi uregulowaniami prawnymi w zakresie ochrony praw konsumentów z różnych dziedzin. Rzecznik korzysta z bezpłatnych publikacji przygotowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przez inne instytucje.

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 związku z art. 63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W 2024 r. rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Skierowano natomiast 2 zawiadomienia do Komendy Miejskiej Policji w Zamościu o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorców, które dotyczyły popełnienia wykroczenia z art. 139c Kodeksu wykroczeń w związku z art. 17a ustawy o prawach konsumenta tj. przyjmowanie płatności przed upływem terminu do odstąpienia od umowy w przypadku jej zawarcia podczas pokazu oraz przyjmowanie płatności przed upływem terminu do odstąpienia od umowy w przypadku jej zawarcia podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania konsumenta.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Przedsiębiorcy powinni być świadomi, że należy przestrzegać zasad uczciwej konkurencji oraz słusznego interesu konsumenta oraz zasad współzycia społecznego. W wielu przypadkach prawo przestrzegane nie jest, a interes konsumenta znacznie naruszony.

Pomimo wejścia w życie z dniem 1 stycznia 2023 r. zmian do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, dotyczących m.in. zakazu zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki, zakazu przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na pokazie, wycieczce lub podczas nieumówionej wizyty u konsumenta, przedsiębiorcy znaleźli sposób obejścia tych przepisów. Pokazy nadal się odbywają, na które konsumenci zapraszani są pod pretekstem przeprowadzenia badań np. wzroku, zachęceni są również obietnicami otrzymania upominku, w następstwie czego zawierają umowy sprzedaży towarów o dużej wartości. Produkty te przedsiębiorca zawozi do domu konsumenta i tam przyjmuje płatność, często w gotówce. Oznacza to, że łamany jest

zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na pokazie. Jedynym skutecznym sposobem na zwalczenie tego procederu jest zmiana treści art. 7ab ust. 3 ustawy o prawach konsumenta. Poszkodowanymi stronami takich umów są zwłaszcza osoby starsze, które nie powinny wpuszczać do swoich domów obcych osób, dlatego wyeliminowanie pokazów w miejscu zamieszkania na zaproszenie konsumenta należy uznać za ze wszelch miar słuszne.

Ponadto wnioskuję o wprowadzenie do ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej przepisu zakazującego przedsiębiorcom proponującym konsumentom zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w salonie operatora, odbierania od konsumentów podpisu na urządzeniach elektronicznych. Istnieją sytuacje, że konsument złoży podpis na tablicie i jeśli nie upomni się o wydruk treści umowy, nie wie na jakich warunkach umowa została zawarta.

Zasadnym byłoby również:

- wprowadzenie zmian w ustawie prawo bankowe i w przepisach dotyczących ubezpieczeń w postaci poszerzenia kręgu podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową i ubezpieczeniową o instytucję rzecznika konsumentów,
- wprowadzenie dla potrzeb rzecznika możliwości uzyskania bezpłatnej opinii rzeczoznawcy wpisanego na listę Inspekcji handlowej,
- wprowadzenie przepisu dotyczącego możliwości skierowania wniosku o ukaranie przedsiębiorcy, który nie podejmuje prawidłowo awizowanej korespondencji kierowanej przez rzecznika i tym samym nie ustosunkowuje się do wystąpienia rzecznika konsumentów,
- wyeliminowanie zgody przedsiębiorcy na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów,
- wprowadzenie prawa do odstąpienia przez konsumenta od umowy w terminie 14 dni od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w lokalu przedsiębiorcy.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W roku 2024 Miejski Rzecznik Konsumentów w Zamościu, analogicznie jak w latach poprzednich, realizował swoje ustawowe zadania podejmując działania adekwatne do specyfiki zgłaszanej sprawy. Liczba konsumentów zgłaszających się do rzecznika z nurtującym ich problemem związanym z nieuznaną reklamacją towaru lub usługi bądź brakiem możliwości rozwiązania umowy, czy odstąpienia od umowy jest bardzo duża. Konieczność rzetelnego badania każdego przypadku nie pozwala na skrócenie czasu, który trzeba poświęcić każdemu konsumentowi. Często stopień skomplikowania sprawy wymaga dogłębnej analizy przepisów z różnych aktów prawnych, jak też orzecznictwa sądów. Taka sytuacja wymaga stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod działania.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Zamościu pracuje jednoosobowo. W okresie urlopu, czy potencjalnego zwolnienia lekarskiego konsumenci nie mogą liczyć na pomoc rzecznika, co w niektórych przypadkach może wywoływać negatywne dla nich skutki.

Sporządził:

Miejski Rzecznik Konsumentów
w Zamościu

Katarzyna Mazur

Tabela nr 2 - Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów: porady udzielone pisemnie.

Liczba z C. główny	Etykiety		1. w lokalach / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalami	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma	2. wady towarów nienależnie wykonane umowy Suma	3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne Suma	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	Suma końcowa
	1. w lokalach / bez znaczenia	2. na odległość								
1. art. żywnościowe										
10. związane z rynkiem nieruchomości	1		1			1	1		2	2
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy,										
14. finansowe										
15. ubezpieczeniowe										
17. telekomunikacyjne										
18. transportowe	1		1	3		1	3	1		3
19. turystyka i rekreacja										
2. odzież i obuwanie		3	1	2		3	3			6

Tabela nr 3 - Wystąpienia do przedsiębiorców.

Liczba z C. główny problem	Etykiety kolumn	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiadzenie, wygaśnięcie Suma				2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy		3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia, umowne Suma		4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr		Suma końcowa
		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	3. poza lokalem	3. poza lokalem			
Etykiety wierszy												
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy,	1				2		2					2
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1		1					1
14. finansowe	1				1		1					2
15. ubezpieczeniowe					3		3					3
16. pocztowe i kurierskie					2		2					2
17. telekomunikacyjne	7	1			8		8					16
18. transportowe						3	3					3
19. turystyka i rekreacja	1					2	2					3
20. odzież i obuwie		1			19	3	22					23
21. związane z opieką i opieką zdrowotną					1		1					1

Tabela nr 4 - Współpraca z innymi organami i instytucjami w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Liczba z C. główny problem	Etykiety kolumn		1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy	2. na odległość	3. poza lokalem	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	Suma końcowa
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość								
Etykiety wierszy										
17. telekomunikacyjne										
19. turystyka i rekreacja				1			1	1	1	1
2. odzież i obuwie	1	1	2	1			1	1		3
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu		1	1	1			1	1		2
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy						1	1			1
7. produkty związane z opieką zdrowotną						1	1	1		2
Suma końcowa	1	2	5	3	1	2	5	4	1	10

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW

w Zamościu
 ul. Rynek Wielki 13, 22-400 Zamość
 tel. 84 677 24 22, fax 84 530 03 38

Tabela nr 5 - Pomoc na drodze sądowej: udział rzecznika w postępowaniach sądowych.

	Etykiety kolumn			
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	2. na odległość	3. poza lokalem	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma
	1. w lokalu / bez znaczenia			Suma końcowa
Etykiety wierszy				
2. odzież i obuwie		1		1
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1		1	2
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1		1
7. produkty związane z opieką zdrowotną			2	2
Suma końcowa	1	2	3	6

Miejski Rzecznik Konsumentów

w Zamościu



Katarzyna Mazur

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW

w Zamościu

ul. Rynek Wielki 13, 22-400 Zamość

tel. 84 677 24 22, fax 84 530 03 38

Tabela nr 6 - Pomoc konsumentom w samodzielnyim dochodzeniu roszczeń przed sądami.

Liczba z C. główny	Etykiety kolumn		1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma	2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy	2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy Suma	Suma końcowa
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	2. na odległość				
Etykiety wierszy	2. na odległość	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość			
2. odzież i obuwie		3			3	3
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1				1	2
Suma końcowa	1	3	1	1	4	5

Miejski Rzecznik Konsumentów

w Zamościu



Katarzyna Mazur