



STAROSTA  
Jan Bolesław Perkowski

## SPIS TREŚCI

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

Zgodnie z zapisem art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U.2024,poz.107) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadanie to realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów, działający na podstawie przepisów ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2023,poz.1689). Rzecznik, zgodnie z art. 43 ust. 1 ww. ustawy, w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Staroście roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim, do zatwierdzenia. Zatwierdzone sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

#### Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Podlaskie
2. Miasto /Powiat	Białystok/Białostocki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	145.874
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Mateusz Nikitiuk/Ewelina Kubiciel-Żukowska
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.	NIE
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	0,75 etatu
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Poniedziałek: 7:30-13:30 Wtorek: 7:00-13:00 Środa: 7:00-13:30 Czwartek: 7:00-13:00 Piątek: 7:00-12:00
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
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.	68.226,28 zł (wynagrodzenie, szkolenia, materiały biurowe, wysyłka listów poleconych)

## REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Sprawozdanie za 2023 rok zostało sporządzone na podstawie podjętych interwencji pisemnych skierowanych do przedsiębiorców na wnioski konsumentów oraz na podstawie udzielanego bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W 2023 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku udzielał bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej przede wszystkim telefonicznie, w trakcie wizyt konsumentów, a także na ich pisemny wniosek, zgłaszany m.in. drogą elektroniczną.

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

W 2023 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku nie występował z wnioskami o stanowienie i zmianę przepisów prawa miejscowego.

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

Zgodnie z art. 42 ust.1 pk. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2023, poz.1689), do zadań rzecznika należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Zgodnie z ust. 4 w/w art. przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik ma obowiązek udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niespełnienie tego obowiązku zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2.000 zł. Pisemną interwencję podjęto w 208 różnych przypadkach. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przestawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. W 2023 roku nadal widać wzmożoną ingerencję Rzecznika w sprawy dotyczące sektora energetycznego – realizacja usług polegających na montażu instalacji fotowoltaicznej. Większość sporów kończyło się na gruncie postępowania polubownego, z uznaniem roszczeń Konsumenta. Mając na uwadze lata ubiegłe, w 2023 roku Rzecznik podejmował znacznie mniej interwencji dotyczących naruszania interesu konsumenckiego przez firmy telekomunikacyjne, zaś jeśli była konieczność interwencji, sprawa zazwyczaj kończyła się z korzyścią dla

konsumenta. 55 spraw dotyczyło reklamacji odzieży i obuwia. Zatem w porównaniu do lat ubiegłych widać bardzo duży wzrost zapotrzebowania na mediację w ww. sektorze. Na tle lat ubiegłych, 2023 rok charakteryzował się większą ilością postępowań reklamacyjnych dotyczących artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu czy też urządzeń gospodarstwa domowego. Mając na uwadze lata ubiegłe, wniosków Konsumentów o interwencję Rzecznika w spór ze sprzedawcą towaru/usługi było znacznie więcej.

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

Podobnie jak w latach ubiegłych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku współpracował z Wojewódzkim Inspektoratem Państwowej Inspekcji Handlowej w zakresie wymiany informacji i konsultacji przy załatwianiu spraw. Rzecznik współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturą w Lublinie, Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Białymstoku.

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

W 2023 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz Konsumentów. Natomiast sporządził 7 pozwy do sądów powszechnych. Większość napisanych pozwów dotyczyła wady towarów i nienależytego wykonania umowy/rozwiązania umowy.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ciągu całego 2021 roku, szereg materiałów edukacyjno-informacyjnych przekazywanych przez UOKiK i FK rzecznik rozpowszechniał poprzez przekazywanie ich bezpośrednio konsumentom. Plakaty oraz ulotki prezentowane są również na tablicy ogłoszeń rzecznika, a także udostępniane konsumentom podczas indywidualnie udzielanych porad w biurze rzecznika.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:
  - rzecznik podejmował interwencje, na podstawie ww. ustawy w zakresie sektora energetycznego i wodnego oraz w zakresie usług telekomunikacyjnych.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:
  - brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów):
  - brak
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy):
  - brak

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

### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

- podejmowanie działań zmierzających do zwiększenia roli konsumenckich sądów polubownych.

### **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

- kontynuacja nacisku na poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej, jako oddziałujące bezpośrednio na podnoszenie świadomości prawnej konsumentów.

## **III. TABELLE**