



Powiat Strzelecki

*SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
W STRZELCACH OPOLSKICH
za rok 2023 r.*

Małgorzata Płaszczyk - Waligórska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów



ul. Jordanowska 2
47 – 100 Strzelce Opolskie
Pokój nr 8 – parter
tel. **077 440 17 56**
kom. **697 571 335**, rk@powiatstrzelecki.pl

- **Ochrona praw konsumentów stanowi zadanie własne powiatu.**

W celu ochrony praw konsumentów ustawodawca zamieścił w katalogu zadań własnych samorządu powiatowego ochronę ich praw. Również ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada na samorząd terytorialny takie zadanie, m.in. powołując do jego realizacji **Powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumentów**.

Do jego zadań w szczególności należy:

- ***poradnictwo***, (zapewnienie konsumentom bezpośredniego poradnictwa w zakresie ochrony ich interesów),
- ***informacja***, (informacja prawna o zakresie praw konsumentów),
- ***występowanie do przedsiębiorców*** w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- ***edukacja***, (prowadzenie edukacji konsumenckiej)
- ***pomoc w sądowym dochodzeniu praw*** (możliwość wytaczania powództwa sądowego na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowania o ochronę praw konsumentów).

Rzecznik konsumentów jest **instytucją samorządową o charakterze doradczym dla indywidualnego konsumenta**.

Nie ma on uprawnień do wydawania nakazów, zakazów, nakładania kar i grzywn na przedsiębiorców. Rzecznik służy konsumentowi przede wszystkim bezpłatną poradą prawną, a w celu wyegzekwowania należnych konsumentowi świadczeń wykorzystuje uprawnienia procesowe.

Największą bronią konsumenta jest wybór! To konsument decyduje czy wybiera dany towar lub usługę i od jakiego przedsiębiorcy. Świadomy konsument ma zawsze prawo wyboru. **Rzecznik jest po to by tą świadomość konsumencką podnosić i pomagać w razie problemów konsumenckich.**

Informacja Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Strzelcach Opolskich za rok 2023

Jestem Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Strzelcach Opolskich od lutego 2005 roku. Z roku na rok obserwuję wzrost świadomości konsumenckiej zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców.

Rok 2023 był kolejnym aktywnym rokiem Rzecznika Konsumentów, w którym nie brakowało skarg konsumenckich i porad. Był to kolejny trudny rok po pandemii. Konsumentom nie jest łatwo z uwagi na wzrost cen towarów. Łatwo nie jest również przedsiębiorcom i coraz mniej chętnie rozpatrują pozytywnie reklamacje, gdyż wiąże się to dla nich z kosztami.

Mimo wszystko cieszę się, że udało mi się realizować ustawowe zadania i służyć pomocą konsumentom zgodnie z zapotrzebowaniem.

Konsumenci coraz lepiej znają swoje prawa w teorii, w praktyce nadal są często zbyt łatwowierni i wierzą przedsiębiorcom na słowa. Jednak biorąc pod uwagę ilość skarg w roku 2023 r. w stosunku do ilości porad można stwierdzić, iż konsumenci radzą sobie coraz lepiej w samodzielnym dochodzeniu swoich praw. Skargi konsumenckie są coraz bardziej skomplikowane i mniej jest skarg dot. prostych

sytuacji reklamacyjnych. Największą bronią konsumenta jest wybór, jednak konsumenci nie zawsze z niego korzystają.

Przedsiębiorcy z kolei permanentnie prześcigają się w działaniach polegających na de facto nieuczciwych praktykach rynkowych, które trudno udowodnić z uwagi na podpisywanie umów przez konsumentów bez ich przeczytania i wiarę na słowo. Mimo wzrostu świadomości konsumenckiej, konsumenci nadal nie zawsze radzą sobie z agresywnymi praktykami rynkowymi i Rzecznik zawsze służy im pomocą w możliwym zakresie.

Zadaniem najbardziej czasochłonnym jest poradnictwo konsumenckie.

Część porad udzielanych jest telefonicznie, część drogą mailową, część poprzez media społecznościowe, a część na miejscu w siedzibie Starostwa.

W wielu przypadkach po udzieleniu stosownych informacji sprawy zostają wyjaśnione i zakończone pozytywnie na korzyść konsumenta. Konsumenci często przychodzą do Rzecznika z problemami wykraczającymi poza zakres przedmiotowy działań Rzecznika. Staram się doradzać i pomagać im w możliwym zakresie, a jeżeli sprawa nie jest sprawą konsumencką udzielam informacji dot. instytucji do których mogą zwrócić się w danej sprawie. Sprawy te to przede wszystkim sprawy z zakresu prawa pracy, sprawy emerytalno – rentowe, rodzinne czy spadkowe. Ludzie potrzebują darmowej pomocy prawnej i korzystają z instytucji Rzecznika wiedząc, iż ją otrzymają.

W związku z wprowadzoną od 2016 roku nieodpłatną pomocą prawną w siedzibie Starostwa rzecznik informuje również o możliwości uzyskania takiej pomocy. Od roku 2019 nieodpłatna pomoc prawna funkcjonuje dla wszystkich mieszkańców, których nie stać na płatną pomoc. Rzecznik Konsumentów przekazuje również konsumentom pokrzywdzonym informacje i ulotki dot. możliwości skorzystania z Funduszu Sprawiedliwości przy Ministerstwie Sprawiedliwości. Rzecznik udziela konsumentom informacji, przekazuje ulotki, które mogą wykorzystać w rozmowie z przedsiębiorcą, w miarę posiadanego czasu pomaga pisać pisma do przedsiębiorców, reklamacje, pozwy sądowe. Rzecznik stara się podnosić świadomość konsumencką w jak najszerszym zakresie. **Dobrze poinformowany konsument jest w stanie poradzić sobie w sporze z przedsiębiorcą.** Pomoc konsumentom nie powinna jednak polegać na ich wyręczaniu w pisaniu reklamacji, a pomocy, by w przyszłości mogli sobie jak najlepiej radzić samodzielnie.

Bardzo ważna jest edukacja konsumencka i Rzecznik stara się ją realizować w bardzo szerokim zakresie zarówno podczas spotkań i akcji organizowanych na rzecz konsumentów jak i za pośrednictwem mediów.

Praca Rzecznika jest niezwykle interesującą pracą i każdego dnia dzieje się coś ciekawego. Praktycznie każda sprawa jest inna, mimo, iż wiele spraw przebiega według podobnego schematu, spektrum spraw jest naprawdę szerokie. Praca ta daje wiele satysfakcji szczególnie gdy uda się polubownie zakończyć trudny spór. Jest to również praca bardzo stresująca i trudna gdyż Rzecznik codziennie wysłuchuje żali konsumentów i przedsiębiorców i musi łagodzić w drodze mediacji konflikty. Do Rzecznika przychodzą zazwyczaj ludzie niezadowoleni, zdesperowani, rozżaleni, których reklamacje nie były uznane i często mają pretensje o to do Rzecznika. Przepisy prawne są czasem bardzo niejasne i niejednoznaczne i niestety Rzecznik ma znikomy wpływ na ich obowiązujący kształt. Może jednak często skutecznie działać w ramach obowiązujących przepisów. Rzecznik podejmuje interwencje w sprawach

indywidualnych. Praca ta daje jednak ogromne zadowolenie, gdyż pomaga się ludziom.

Podejmuję interwencje nawet w sprawach, w których szansa na pozytywne ich zakończenie jest znikoma. Jednak uważam, iż zawsze warto próbować. Jestem dumna z pozytywnie zakończonych spraw, które niejednokrotnie wymagają cierpliwości i zdolności mediacyjnych, a zwłaszcza z pozytywnie zakończonych spraw sądowych. Odkąd jestem rzecznikiem wszystkie sprawy sądowe, w których pisałam konsumentom pozwy i brałam aktywny udział w rozprawach zakończyły się wyrokami na korzyść konsumentów z terenu Powiatu Strzeleckiego.

Sprawy trafiające do Rzecznika to sprawy coraz bardziej skomplikowane, gdyż wielu konsumentów trafia do Rzecznika za późno. Czasem jedno słowo w trybie reklamacyjnym decyduje o negatywnym zakończeniu sprawy, czasem nieumyślne przekroczenie terminu, a czasem konsumenci przychodzą mając już egzekucję komorniczą wierząc, iż Rzecznik może być dla nich ostatnią deską ratunku. Coraz więcej konsumentów zgłasza się również do Rzecznika w związku z problemami z kredytami konsumenckimi i hipotecznymi czy trudnymi sprawami ubezpieczeniowymi. Konsumenci często ignorują wezwania, nie odbierają korespondencji czym narażają się na dodatkowe koszty.

W roku 2023 nowością było bardzo wiele zgłoszeń dot. rachunków za energię elektryczną – wzrost opłaty handlowej – z ok 31 zł brutto na 155 zł na miesiąc przy cenniku gwarancją stałej ceny. Po poradach i interwencjach Rzecznika wielu konsumentów odzyskało zawyżone opłaty za kilka miesięcy

- Problemem nadal są sprawy oszustw internetowych, telefonicznych – fałszywe linki, przez które konsumenci logują się na strony banków. Możliwość wykupienia bramek internetowych, w celu podszywania się pod inne numery telefonów, oszustwa na niedopłatę InPost/PGE. Czy nie można tego w jakimś zakresie uregulować prawnie.

Próba phishingu może mieć miejsce np. telefonicznie (gdy dzwoni rzekomy pracownik banku) oraz przede wszystkim za pośrednictwem fałszywych e-maili i wiadomości SMS

Phishing – metoda oszustwa, w której przestępca podszywa się pod inną osobę lub instytucję w celu wyłudzenia poufnych informacji, zainfekowania komputera szkodliwym oprogramowaniem czy też nakłonienia ofiary do określonych działań. Jest to rodzaj ataku opartego na inżynierii społecznej.

SPRAWOZDANIE RZECZNIKA ZGODNIE Z WYTYCZNYMI CO DO JEGO TREŚCI URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	OPOLSKIE
2. Miasto /Powiat	STRZELECKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	74 871
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	MAŁGORZATA PŁASZCZYK – WALIGÓRSKA
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	- etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- etatu
	- etatu
	- etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0
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.	Ok 97 000 zł

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. TABELA

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

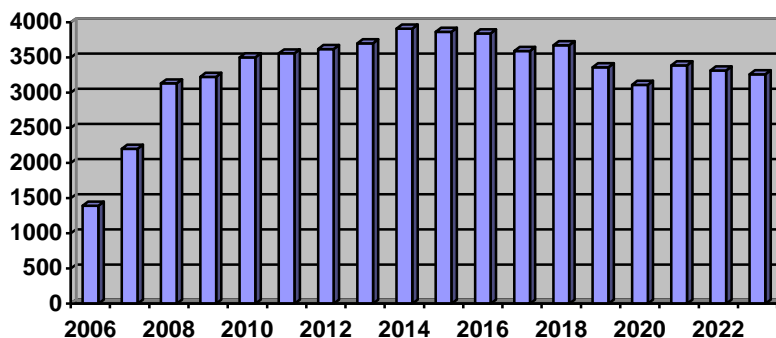
Rzecznik udzielił w roku 2023 - **3261 porad**

Każdego dnia odwiedza, pisze lub dzwoni do rzecznika kilkunastu konsumentów.

Najwięcej porad dotyczyło usług, następnie umów sprzedaży.

- **1511** - dotyczyło usług,
- **1407** - umów sprzedaży
- **143** - porady niekonsumenckie
- **200** - informacje ogólne

PORADNICTWO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STRZELCACH OPOLSKICH W POSZCZEGÓLNYCH LATACH



**Rok 2006 – 1393; Rok 2007 – 2203; Rok 2008 – 3132; Rok 2009 – 3224
Rok 2010 – 3502; Rok 2011 – 3558 ; Rok 2012 – 3621; Rok 2013 – 3701
Rok 2014 – 3912; Rok 2015 – 3864; 2016 – 3841; 2017 – 3594; 2018 –
3675, 2019 – 3361; 2020 – 3112; 2021 – 3389; 2022 – 3314, 2023 - 3261**

W przypadku usług, najczęściej porad dotyczyło:

- sektor energetyczny i wodny - 360
- usług telekomunikacyjnych – 322
- ubezpieczeniowych – 224
- usług finansowych – 220

W przypadku umów sprzedaży najczęściej porad dotyczyło:

- odzieży i obuwia – 461
- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – 438
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu – 265

Poradnictwo i statystyka z tym związana jest najbardziej czasochłonnym zadaniem Rzecznika Konsumentów.

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

SPRZEDAŻ:	1407
art. żywnościowe	16
odzież i obuwie	461
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	265

urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	438
samochody i środki transportu osobistego	96
kosmetyki , środki czyszczące i konserwujące	14
produkty związane z opieką zdrowotną	59
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	22
inne	36
USŁUGI:	1511
związane z rynkiem nieruchomości	9
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	92
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	5
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	18
finansowe	220
ubezpieczeniowe	224
pocztowe i kurierskie	29
telekomunikacyjne	322
transportowe	16
turystyka i rekreacja	149
sektor energetyczny i wodny	360
związane z opieką i opieką zdrowotną	30
edukacyjne	3
inne	34
RAZEM	2918
informacje ogólne	200
niekonsumenckie	143
	3261

Na potrzeby Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Rzecznik prowadzi jeszcze statyki poszczególnych rodzajów spraw w rozbiciu na metodę zawarcia umowy i główny problem – szczegółowe tabele.

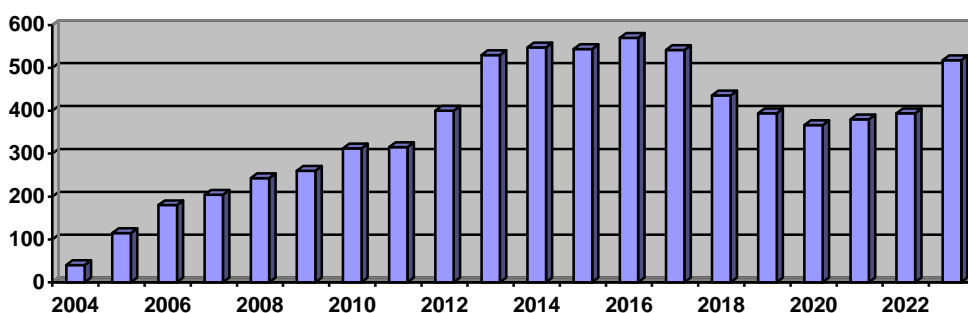
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2023 Rzecznik nie składał takich wniosków, gdyż nie wystąpiło w tym zakresie zapotrzebowanie konsumentów.

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

Sprawy, które trafiają do Rzecznika z prośbą o interwencję i wystąpienie do przedsiębiorcy to zazwyczaj **sprawy bardziej skomplikowane, których konsumenci nie byli w stanie załatwić w sposób polubowny samodzielnie.**

W roku 2023 zarejestrowano 518 takich spraw.



Większość złożonych skarg kończy się polubownie, na korzyść konsumentów. Statystyka jednak nie jest najważniejsza. Konsumenci nie zawsze mają rację i Rzecznik nie może dążyć za wszelką cenę do pozytywnego zakończenia sprawy dla konsumenta.

W niektórych sprawach nie można jednoznacznie stwierdzić, czy sprawa zakończyła się na korzyść konsumenta czy nie. Zależy to od tego czy twierdzenia i żądania konsumenta są uzasadnione.

Staram się być Rzecznikiem aktywnym, który nie siedzi za biurkiem i w miarę możliwości podejmuje też osobiste i telefoniczne interwencje u przedsiębiorców. Czasem kilka pism nie skutkuje, a jedna rozmowa osobista przynosi efekt w postaci pozytywnego dla konsumenta zakończenia sporu. Staram się w przypadku różnorodnych usług zobaczyć przedmiot reklamacji, brać udział w oględzinach, wizjach lokalnych, mediacjach z udziałem stron w miejscu wykonania usługi etc., co jest doceniane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców, pomaga również w przypadku zakończenia sporu na drodze sądowej. Rzecznik Konsumentów musi być swego rodzaju psychologiem. W przypadku mediacji zorganizowanie spotkania stron bardzo często pozwala rozwiązywać spory konsumenckie. Rzecznik musi być również swego rodzaju ekspertem w każdej dziedzinie gdyż sprawy konsumencie to bardzo szeroki wachlarz. Staram się również wychodzić naprzeciw osobom starszym, które nie mają możliwości kontaktu osobistego z powodu problemów zdrowotnych i przyjmuję od nich skargi również telefonicznie i w miejscu ich zamieszkania.

Rzecznik występuje do przedsiębiorców o szczegółowe informacje o okolicznościach sprawy, a niejednokrotnie z prośbami o ponowne rozpatrzenie sprawy (nawet w kontrowersyjnych i bardzo spornych sprawach), szczególnie w sytuacjach, gdy konsument z różnych powodów nie mógł prawidłowo ocenić sytuacji i skutków np. podpisania umowy. Rzecznik może prosić o polubowne zakończenie sprawy przez

przedsiębiorcę, jednak nie ma możliwości zmusić przedsiębiorcy do takiego załatwienia sprawy.

Niestety są też przypadki gdy **przedsiębiorca nie wykazuje woli polubownego zakończenia sporu mimo uzasadnionych roszczeń konsumenta**. Jeśli konsument nie posiada dowodów naruszenia jego praw, przedsiębiorcy czują się bezkarni i zdarza się, że nawet nie odpowiadają na pisma Rzecznika.

Nie każda sprawa może zakończyć się pozytywnie dla konsumenta z różnych przyczyn – zazwyczaj z powodu **braku dowodów, nieprecyzyjnych przepisów lub niezasadności roszczeń**.

Jako konsumenci popełniamy ciągle te same błędy. Przede wszystkim:

- wierzymy przedsiębiorcom na słowo,
- nie cenimy swego podpisu i danych osobowych – podpisujemy dokumenty nie czytając ich
- nie zachowujemy dowodów zakupu, umów
- nie zawieramy umów na piśmie, nie żądamy potwierdzeń wpłat
- nie ustalamy istotnych elementów umowy, nie pytamy o cenę przed wykonaniem usługi

Często mimo faktu, iż prawa konsumenta zostały naruszone, niewiele można zrobić z powodu braku dowodów. Zawsze jednak warto próbować wszelkich sposobów polubownego zakończenia sporu.

Wystąpienia Rzecznika Konsumentów w roku 2023, razem 518

W przypadku usług (285) najwięcej wystąpień dotyczyło:

- sektor energetyczny i wodny -112
- usług ubezpieczeniowych – 46
- usług finansowych - 36
- usług telekomunikacyjnych – 22

W przypadku umów sprzedaży (233) najwięcej wystąpień dotyczyło:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – 67
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu – 49
- odzieży i obuwia – 83

Oficjalnie zarejestrowane sprawy z prośbą o podjęcie interwencji : ,
w tym:

- zgłoszone przez kobiety – 255
- zgłoszone przez mężczyzn – 254
- zgłoszone przez małżeństwa – 9

Tab. 2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

SPRZEDAŻ:	233
np. Żywnościowe	2
odzież i obuwie	83
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	49
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	67
samochody i środki transportu osobistego	11
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	2
produkty związane z opieką zdrowotną	6
np. Rekreacyjne, zabawki i np. dla dzieci	4
inne	9
USŁUGI:	285
związane z rynkiem nieruchomości	1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	22
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	2
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	4
finansowe	36
ubezpieczeniowe	46
pocztowe i kurierskie	6
telekomunikacyjne	22
transportowe	3
turystyka i rekreacja	17
sektor energetyczny i wodny	112
związane z opieką i opieką zdrowotną	10
edukacyjne	1
inne	3
RAZEM	518

Na potrzeby Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Rzecznik prowadzi jeszcze statyki poszczególnych rodzajów spraw w rozbiciu na metodę zawarcia umowy i główny problem – szczegółowe tabele.

Przykładowe ciekawe sprawy:

- Konsumentka zawarła niekorzystną umowę na pokazie, od której przy pomocy Rzecznika skutecznie odstąpiła w ustawowym terminie. Mimo wielokrotnych deklaracji zwrotu wpłaconej kwoty 10 000 zł przez długi okres nie mogła odzyskać wpłaconej kwoty. Przy pomocy Rzecznika zgłosiła sprawę również na Policji. Po wezwaniu przedsądowym odzyskała wpłaconą kwotę;
- Zawyżone rachunki za energię elektryczną – wzrost opłaty handlowej – z ok 31 zł brutto na 155 zł na miesiąc przy cenniku gwarancją stałej ceny. Po interwencjach Rzecznika kilkadziesiąt konsumentów odzyskało zawyżone opłaty za kilka miesięcy – kwoty ok 1000 zł;
- Reklamacja usługi stomatologicznej – po interwencjach Rzecznika konsumentce obniżono cenę w związku z wadliwością usługi o kwotę 5000 zł;
- Konsument otrzymał bardzo wysokie rozliczenie za prąd (posiada pompę ciepła) i poprosił Rzecznika o interwencję. Po interwencji Rzecznika obniżono rozliczenie o kwotę 6893,71 zł

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

Rzecznik w 2023 na bieżąco współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcjami Handlowymi, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz Rzecznikiem Finansowym w celu zaspokojenia potrzeb konsumentów z terenu Powiatu Strzeleckiego.

Gdy nie uda się zakończyć pozytywnie sprawy przez Rzecznika Konsumentów Rzecznik kieruje konsumentów do innych instytucji, by spróbować polubownego zakończenia sprawy.

W styczniu 2020 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krapkowicach i Strzelcach Opolskich został powołany w skład Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów jako reprezentant województwa opolskiego. W skład Rady wchodzi obecnie 13 Rzeczników Konsumentów.

W 2023 Rzecznik wziął udział m.in. w:

- Posiedzeniu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów (zdalnie)
- Szkoleniu Rzeczników Konsumentów w związku nowelizacją przepisów od stycznia 2023 we Wrocławiu – 7 marca 2023 r. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila i Stowarzyszenie Euro-Concret zorganizowały szkolenie z zakresu nowych przepisów konsumenckich

(zagadnienia z zakresu implementacji Dyrektywy Omnibus, oraz tzw. dyrektyw towarowej i cyfrowej)

Zakres merytoryczny szkolenia to m.in.:

- odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta według nowych przepisów (niezgodność z umową, gwarancja),
- nowe warunki odstąpienia od umowy,
- sprzedaż na pokazach i w domu konsumenta - nowe przepisy, nowe zagrożenia,
- nowe obowiązki informacyjne, w tym prezentowanie cen podczas promocji

- Warsztaty - Różne perspektywy – wspólny punkt widzenia - 29 maja 2023 r.. - Tematy spotkania:

1. Rynek energii w pytaniach i odpowiedziach
2. Tarcza Solidarnościowa – zamrożenie cen i ceny maksymalne
3. TAURON bez barier - w dwóch słowach o dostępności

- Spotkaniu Powiatowych Rzeczników Konsumentów w Oleśnie

- Szkoleniu online: **„Nieautoryzowane transakcje – co zrobić, by odzyskać utracone pieniądze?”** zorganizowanym przez Biuro Rzecznika Finansowego

- Szkoleniu online: **„Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego bez tajemnic”**

zorganizowanym przez Biuro Rzecznika Finansowego.

- Jako reprezentant Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w otwarciu Ośrodka Analiz Konsumentekich
Z dniem 13 października 2023 r. swoją działalność oficjalnie rozpoczął Ośrodek Analiz Konsumentekich – pierwszy w Polsce think-tank skupiający się na różnorodnych dziedzinach konsumentekich. Konferencja Otwierająca została zorganizowana przez Fundację LexCultura we wrocławskim Hotelu Monopol. Wydarzenie swoim patronatem honorowym objęli Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Okręgowa Izba Radców Prawnych we Wrocławiu, a także Powiat Wrocławski.

Fundacja LexCultura powołała w swoich ramach Ośrodek Analiz Konsumentekich w celu budowania i dalszego rozwoju silnego sektora konsumentekiego. Ośrodek ten stanowi ciało eksperckie, w skład którego wejdą specjaliści Fundacji oraz zaproszeni w charakterze konsultantów

przedstawiciele konsumenckich organizacji pozarządowych, urzędów konsumenckich, przedstawiciele rzeczników konsumentów i inspekcji handlowych, reprezentanci środowiska akademickiego, działający na obszarze prawa konsumenckiego, a także socjolodzy i psychologzy społeczni.

Powołanie i funkcjonowanie Ośrodka pozwoli umocnić działalność think-tankową Fundacji i stworzy przestrzeń do konsultacji z przedstawicielami wielu środowisk, funkcjonujących na różnych obszarach systemu konsumenckiego, także pod kątem terytorialnym.

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

W roku 2023 Rzecznik brał aktywny udział w 5 toczących się sprawach sądowych natomiast w 11 przypadkach pisał konsumentom sprzeciwu i pisma procesowe i pomagał im w dochodzeniu swoich praw. W roku 2023 było nadal mniej rozpraw. Moim sukcesem jest fakt, że jak do tej pory wszystkie sprawy w których pisałam pozwy i aktywnie uczestniczyłam skończyły się pozytywnie na rzecz mieszkańców Powiatu Strzeleckiego.

- Konsumentka miała problem z operatorem telekomunikacyjnym. W czasie pandemii nie miała zasięgu i przestała płacić operatorowi. Przedsiębiorca wypowiedział umowę i naliczył karę umowną. Konsumentka twierdzi, iż usługi nie były jej świadczone i zostawiła sprawę. Po czasie operator sprzedał dług firmie windykacyjnej, która oddała sprawę do sądu. Konsumentka nie otrzymała korespondencji z sądu. Pewnego dnia komornik zajął jej konto i pobrał z niego 3765 zł. Konsumentka zwróciła się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów o pomoc. Mimo, iż upłynęły dwa lata Rzecznik napisał jej wniosek o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu oraz sprzeciw. Początkowo sąd nie chciał uznać wniosku jednak po kolejnym piśmie przywrócił termin oraz dopuścił sprzeciw i nakaz zapłaty stracił swoją moc.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z najważniejszych zadań Rzecznika jest **EDUKACJA KONSUMENCKA**

W ramach edukacji konsumenckiej i działań informacyjnych podjęłam w roku 2023 następujące działania:

- ***Przeprowadzenie lekcji z zakresu podstaw prawa konsumenckiego w szkołach ponadgimnazjalnych z terenu powiatu***

Młodzi ludzie są pełnoprawnymi konsumentami, zgodnie z wiekiem i posiadaną zdolnością do czynności prawnych. Bardzo wcześnie dysponują środkami pieniężnymi i kształtują konsumpcję, w szczególności jeśli chodzi o produkty nowe. Znajomość

praw konsumenckich przez młodych ludzi ma podstawowe znaczenie dla kształtowania świadomego pokolenia konsumenckiego.

Jako Rzecznik Konsumentów kładę duży nacisk na edukację konsumencką. Każdy kto zwrócił się do Rzecznika z prośbą o pomoc i interwencję w sprawie wie jak trudno jest dochodzić swych roszczeń. Wiele osób stwierdza, iż problemu można było uniknąć, gdyby znali swoje prawa, gdyby przeczytali treść umowy, zachowali dowody zakupu, czy uzgodnili na piśmie treść umowy. Jako Rzecznik Konsumentów prowadzę edukację konsumencką szczególnie w chętnych klasach szkół średnich z terenu powiatu oraz wśród osób starszych.

Rzecznik prowadzi również działania edukacyjne na rzecz emerytów i rencistów i współpracuje z PZERI Oddziałem Rejonowym w Strzelcach Opolskich, przekazuje informacje dot. praw konsumentów i zagrożeń oraz bierze udział w spotkaniach w razie zainteresowania seniorów. Podczas spotkań Rzecznik przeprowadza anonimowe testy świadomości konsumenckiej.

EDUKACJAKONSUMENCKA SPOTKANIA w ROKU 2023

**- SPOTKANIE Z OKAZJI ŚWIĄTOWEGO DNIA KONSUMENTA –
„Z RZECZNIKIEM PRZY KAWIE” – ok 60 osób**

**- SPOTKANIE Z CZŁONKAMI POLSKIEGO ZWIĄZKU EMERYTÓW
RENCISTÓW I INWALIDÓW STRZELCE OPOLSKIE KOŁO OSIEDLE – ok 90
osób**

**- SPOTKANIE Z UNIWERSYTETEM III WIEKU W STRZELCACH OPOLSKICH
- ok 20 osób**

**- SPOTKANIE W KLUBIE AKTYWNEGO SENIORA W STRZELCACH
OPOLSKICH – ok 20 osób**

- SPOTKANIE Z PZERI Błotnica Strzelecka – ok 30 osób

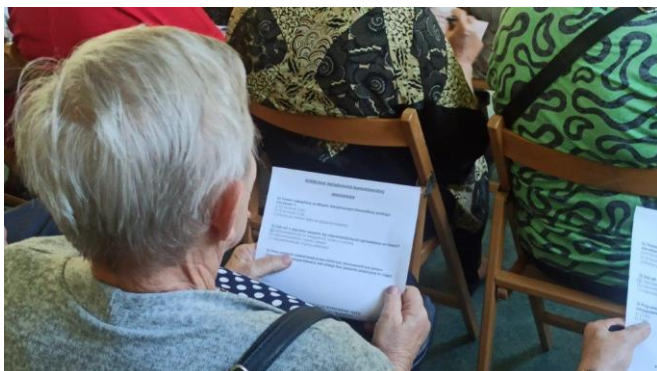
- SPOTKANIE W Domu Seniora Niezdrowice – ok 20 osób

**- SPOTKANIE Z SENIORAMI GMINY LEŚNICA - BEZPIECZNY SENIOR
LEŻNICA – ok 40 osób**

**- UDZIAŁ W POSIEDZENIU GMINNEJ RADY SENIORÓW W STRZELCACH
OPOLSKICH – ok 20 osób**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w akcji Bezpieczny Senior w Gminie Leśnica na zaproszenie Dyrektora Leśnickiego Ośrodka Kultury i Rekreacji Pani Edyty Gola.

Jak zadbać o swoje bezpieczeństwo, jakie są prawa, jak należy postępować w przypadku wybuchu pożaru i zagrożenia zatruciem tlenkiem węgla?



Wystąpienia oprócz Powiatowego rzecznika Konsumentów przygotowali mł. asp. Maria Popanda, funkcjonariuszka Komendy Powiatowej Policji w Strzelcach Opolskich, oraz bryg. Piotr Zdziechowski, zastępca komendanta powiatowego Państwowej Straży Pożarnej w Strzelcach Opolskich.

Podczas spotkania była możliwość rozwiązania testu konsumenckiego z nagrodami. 36 osób spróbowało swoich sił w krótkim teście świadomości konsumenckiej, który składał się z trzech pytań (prawidłowe odpowiedzi są pogrubioną czcionką).

1) Towar zakupiony w sklepie stacjonarnym niewadliwy podlega zwrotowi ?:

- a) W terminie 3 dni.
- b) W terminie 7 dni.

c) Można go zwrócić tylko za zgodą sprzedawcy.

Prawidłowej odpowiedzi udzieliło 18 osób na 36

2) Jak od 1 stycznia nazywa się odpowiedzialność sprzedawcy za towar?

- a) odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową**
- b) odpowiedzialność z tytułu rękojmi
- c) odpowiedzialność z tytułu gwarancji

Prawidłowej odpowiedzi udzieliło 23 osób na 36

3) Przy umowie zawieranej przez Internet, konsument ma prawo zrezygnować zakupu towaru lub usługi bez podania przyczyny w ciągu:

- a) 10 dni
- b) 7 dni
- c) 14 dni**

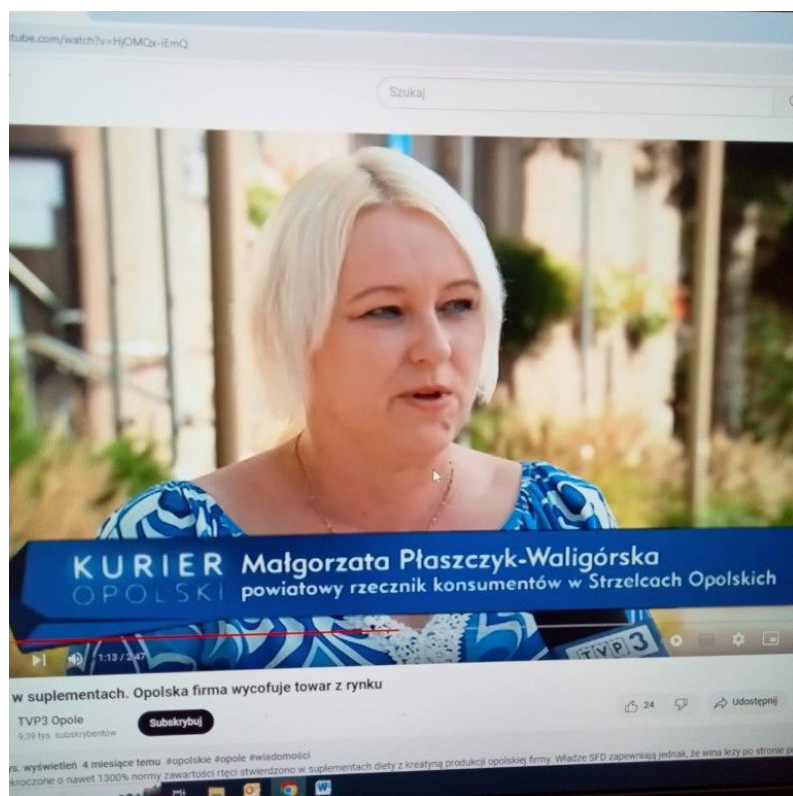
Prawidłowej odpowiedzi udzieliło 34 osób na 36

- ***Przygotowywanie cyklicznych artykułów do dwutygodnika „Powiat Strzelecki” w celu podniesienia świadomości konsumenckiej oraz aktywność w mediach***

Rzecznik Konsumentów przekazuje porady konsumenckie i informacje z UOKiK do dwutygodnika Powiat Strzelecki.

Ponadto Rzecznik co jakiś czas wypowiada się również dla Radia Opole. W 2023r. Rzecznik kilka razy był gościem programu audycji w Radio Opole. Rzecznik wypowiada się również w mediach w zależności od potrzeb (Strzelec Opolski, TVO3 Opole etc.) Takie działania pomagają podnosić świadomość konsumencką i mają charakter profilaktyczny, gdyż pomagają uniknąć wielu osobom kłopotów. W ramach działań informacyjnych Rzecznik udostępnia konsumentom komunikaty UOKiK, jak również na bieżąco przekazuje pozyskane ulotki na temat praw konsumentów.

Dzięki akcjom medialnym udaje się zakończyć pozytywnie wiele spraw. Im bardziej Rzecznik aktywny jest medialnie tym większa świadomość konsumencka. Edukacja konsumencka jest bardzo ważna. Po audycjach, w których Rzecznik wstępuje zgłasza się bardzo dużo konsumentów z prośbą o dodatkowe porady.



7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

W kilkunastu sprawach w ramach wystąpień do przedsiębiorców Rzecznik zauważył, iż jego zdaniem działania firm są nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Interwencje Rzecznika zakończyły się w dużej mierze pozytywnie bez negatywnych skutków dla konsumentów.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**

W roku 2023 nie było takich skarg konsumenckich i potrzeby formułowania pozwów zbiorowych dot. praw konsumentów

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W 2023 roku nie było takich zgłoszeń konsumentów.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W roku 2023 Rzecznik przedstawił jeden istotny pogląd dot. sprawy z powództwa konsumentki przeciwko przedsiębiorcy wykonującego jej serwis klimatyzacji domu

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

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

Ad 1) Wzmocnienie prawne instytucji Rzecznika Konsumentów; doprecyzowanie niektórych przepisów prawnych np. udzielenia odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika przez banki, firmy ubezpieczeniowe

Ad2)

Przeznaczenie środków z budżetu centralnego na działania Rzeczników, na prowadzone akcje, na szkolenia etc., by Rzecznicy mogli jeszcze lepiej realizować swoje zadania. Utworzenie Funduszu celowego na potrzeby realizacji zadań dot. ochrony praw konsumentów.

Rok 2023 to dużo zmian i nowelizacji przepisów konsumenckich:

- **Dla kupujących on-line: weryfikacja opinii w Internecie, jasne zasady plasowania ofert, aktualizacje treści i usług cyfrowych.**
- **Dla miłośników wyprzedaży: transparentne informacje o obniżkach cen.**
- **Dla wszystkich – nowe zasady reklamacji wadliwych produktów.**
- **Dla seniorów: koniec z umowami o kredyt i przyjmowaniem od razu zapłaty na pokazach handlowych i wycieczkach.**

Od stycznia 2023 r. weszło w życie wiele ważnych dla konsumentów przepisów. Zmiany w polskim prawie (m.in. ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym) wynikają z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej.

Dzięki nowym regulacjom łatwiej będzie również walczyć z takimi niekorzystnymi dla konsumentów zjawiskami jak fikcyjne promocje, podwójna jakość produktów w różnych krajach, wykupywanie biletów na koncerty przez boty czy fałszywe opinie w Internecie.

Obniżki cen. Każdy przedsiębiorca, który ogłasza promocję lub wyprzedaż, będzie musiał podawać oprócz aktualnej ceny – także najniższą z 30 dni poprzedzających obniżkę.

W przypadku produktów szybko psujących się, z krótką datą przydatności do spożycia – sprzedawca ma uwidaczniać aktualną cenę i tę sprzed pierwszego zastosowania obniżki, natomiast w przypadku produktów będących w ofercie przedsiębiorcy krócej niż 30 dni – najniższą cenę od rozpoczęcia sprzedaży do wprowadzenia obniżki. Nie ma takiego obowiązku, jeśli przedsiębiorca zwyczajnie obniża cenę regularną, bez ogłaszania promocji lub wyprzedaży.

Nowe zasady reklamacji. Zmieniło się nazewnictwo: zamiast „rękojmi” mamy „odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową”. W pierwszej kolejności konsument może żądać naprawy lub wymiany wadliwego towaru. Zwrot pieniędzy (częściowy lub całkowity) jest możliwy w kolejnym etapie dochodzenia roszczeń. Korzystne dla konsumentów jest wydłużenie do 2 lat terminu domniemania, że niezgodność z umową istniała już w chwili zakupu. Sprzedawca odpowiada za wady – tak jak dotychczas – przez 2 lata od wydania towaru. Nowością jest, że w przypadku rzeczy używanych nie może skrócić tego czasu do roku. Termin przedawnienia roszczeń reklamacyjnych został wydłużony do sześciu lat.

LEPSZA OCHRONA SENIORÓW – DLA KUPUJĄCYCH NA POKAZACH I WYCIECZKACH

- **Wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy** zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub wycieczki. W przypadku pokazów nadal będzie to 14 dni.
- **Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki.** Zawarta w takiej sytuacji umowa, np. umowa pożyczki, będzie nieważna i nie będzie wywoływać skutków dla konsumenta.
- **Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.** Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta. Rozwiązanie pozwoli na podjęcie świadomej decyzji o zakupie, a konsumenci nie będą narażeni na straty finansowe, gdy z niego zrezygnują w ustawowym terminie.
- **Możliwość odstąpienia od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych** zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi przede wszystkim o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne.

IV TABELE

W ZAŁĄCZENIU

Rok 2023 był kolejnym aktywnym rokiem, statystyka świadczy o zapotrzebowaniu na poradnictwo i interwencje Rzecznika oraz inne działania mające na celu ochronę praw konsumentów. Mam nadzieję, że instytucja Rzecznika jest znana i ceniona na terenie Powiatu Strzeleckiego.

Podstawowym celem Rzecznika Konsumentów jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców powiatu na poradnictwo konsumenckie i podnoszenie świadomości konsumentów i przedsiębiorców. Myślę, iż cele te udaje mi się realizować i poziom świadomości konsumenckiej jest coraz wyższy. Znaczna część mieszkańców powiatu wie, iż ma swoje prawa jako konsumenci i wie do kogo się zwrócić w razie problemów.

Nikt z nas nie jest samowystarczalny i by móc normalnie funkcjonować w społeczeństwie zmuszeni jesteśmy kupować i korzystać z usług przedsiębiorców. **Od postawy konsumentów zależy w dużej mierze przestrzeganie przepisów prawa konsumenckiego przez przedsiębiorców.** Świadomi konsumenci kształtują swoje prawa w praktyce. Dlatego dobrze jest znać swoje prawa i umieć z nich korzystać w praktyce.

***KONSUMENT MOŻE NIE MIEĆ RACJI –
MA ZAWSZE PRAWO DO INFORMACJI***

Dziękuję za zaufanie i możliwość pełnienia funkcji Rzecznika Konsumentów.

Dziękuję Panu Staroście, Zarządowi Powiatu i Radzie Powiatu za współpracę i edukację konsumentów.

Dziękuję również za wszelką współpracę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zarówno w Warszawie, jak i w Delegaturze, która niezwykle pomaga w codziennej pracy.

***Małgorzata Płaszczyk – Waligórska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich***

***tel 77 440 17 56
ul. Jordanowska 2
47-100 Strzelce Opolskie***

PRZYKŁADOWE INFORMACJE W MEDIACH:

Radio Opole » [Wiadomości z regionu](#)

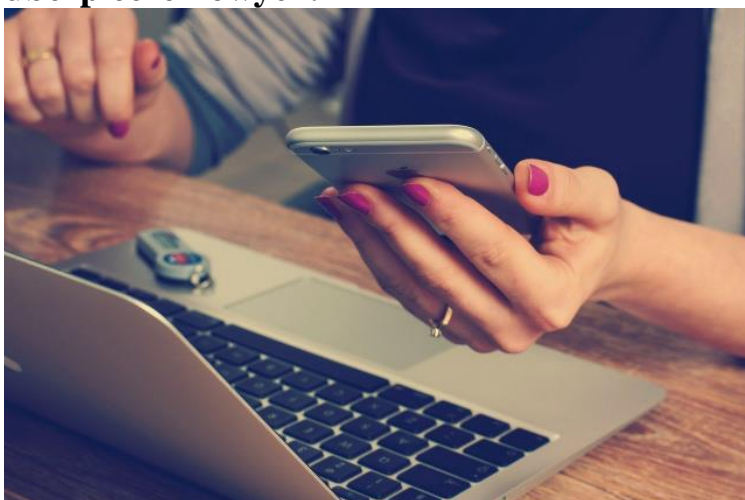
2023-03-15, 08:05 Autor: [Joanna Gerlich](#)

Warto zgłaszać się do rzecznika konsumentów. "70% spraw udaje się załatwić polubownie"



Małgorzata Płaszczyk-Waligórska [fot. Joanna Gerlich]

Ponad 3300 porad udzieliła w zeszłym roku Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznik konsumentów w Strzelcach Opolskich. Blisko połowa dotyczyła usług telekomunikacyjnych, bankowych czy ubezpieczeniowych.



Dropshipping coraz bardziej się nasila. "Sprawdzajmy sklepy i czytamy regulaminy"

Miało być pięknie, ale nie wyszło. Mieszkańcy składają reklamacje za wakacje
Pamiętaj o swoich prawach. 15 marca to Międzynarodowy Dzień Konsumenta
- Pamiętajmy, że do rzecznika konsumentów można przyjść ze wszystkimi sprawami, w których po jednej stronie jest przedsiębiorca, a po drugiej konsument – mówi Małgorzata Płaszczyk-Waligórska.

- Czyli nie tylko usługi, ale i wszelkiego rodzaju zakupy towarów. Rzecznik nie ma możliwości władczych rozstrzygnięcia sporów, bo są to działania typowo mediacyjne. Ale ok. 70% spraw, które do mnie trafia, udaje się zakończyć na drodze polubownej, więc warto przyjść i skorzystać z tego, a nie denerwować się i machnąć ręką, nawet jeśli chodzi o błahą sprawę - dodaje.

Dziś (15.03) z okazji Międzynarodowego Dnia Konsumenta w sali narad strzeleckiego starostwa odbędzie się spotkanie „Z rzecznikiem przy kawie”. W programie jest pogadanka dotycząca praw konsumentów oraz test świadomości konsumenckiej z nagrodami. Początek o godzinie 10.00, każdy uczestnik otrzyma upominek.

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska

Miejscowość: powiat strzelecki

Tagi: dzień konsumenta, Strzelce Opolskie, Małgorzata Płaszczyk-Waligórska

2023-09-21, 13:45 Autor: Joanna Gerlich

Miało być pięknie, ale nie wyszło. Mieszkańcy składają reklamacje za wakacje

fot. archiwum Radia Opole



Wrócili niezadowoleni z urlopu i składają reklamacje. Wrzesień to czas, kiedy rzecznicy praw konsumentów mają najwięcej skarg dotyczących usług turystycznych.

Nietrafiony prezent pod choinką? Sprawdź, co możesz z nim zrobić po świętach

Dropshipping coraz bardziej się nasila. "Sprawdzajmy sklepy i czytamy regulaminy Zakupowy szal trwa. Przed świętami kupujemy produkty rozważnie i świadomie
Dziś Światowy Dzień Konsumenta

Warto zgłaszać się do rzecznika konsumentów. "70% spraw udaje się załatwić polubownie"

Co zrobić z nietrafionym prezentem, żeby nie trafił do kosza? Jest kilka możliwości
Świadomość konsumentów jest coraz większa, ale nadal naciągacze mają spore żniwa

- Zawsze namawiam do tego, by składać reklamacje i nie zrażać się, jeśli zostaną zakończone negatywnie na etapie reklamacyjnym, bo można przyjść do mnie i próbować dalszego dochodzenia swoich praw – mówi Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznik praw konsumenta w Strzelcach Opolskich.

- Bo jeżeli zapłaciliśmy określoną kwotę za określone wakacje czy urlop to powinny być one takie, jak nas zapewniano. A niestety bardzo dużo skarg dotyczy standaryzacji, miał być hotel czterogwiazdkowy, był trzygwiazdkowy. Pokazują mi ludzie zdjęcia, na zdjęciu było fajnie, widok przez okno, a pokój gdzieś tam bez okien - dodaje.

Rzeczniczka zachęca do tego, by nie zwlekać ze złożeniem reklamacji.

- I przede wszystkim też na miejscu zabezpieczyć dowody, bo co z tego, jak my po roku złożymy reklamację, a tam nie działała klimatyzacja, tam było coś nie tak, no ale jak my to udowodnimy. Nawet to, że ustawodawca zwiększył ten termin i że kiedyś było, że do miesiąca nawet trzeba było złożyć, bo tracimy swoje prawa, teraz tego nie ma i mamy dłuższy czas. Natomiast dla celów dowodowych lepiej to zrobić szybciej, bo później trudno nam to będzie udowodnić - mówi.

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska dodaje, że np. za zaniżony standard w hotelu można żądać obniżenia ceny zgodnie z Tabelą Frankfurcką.

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska cz. 1

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska cz. 2

Miejscowość: powiat strzelecki

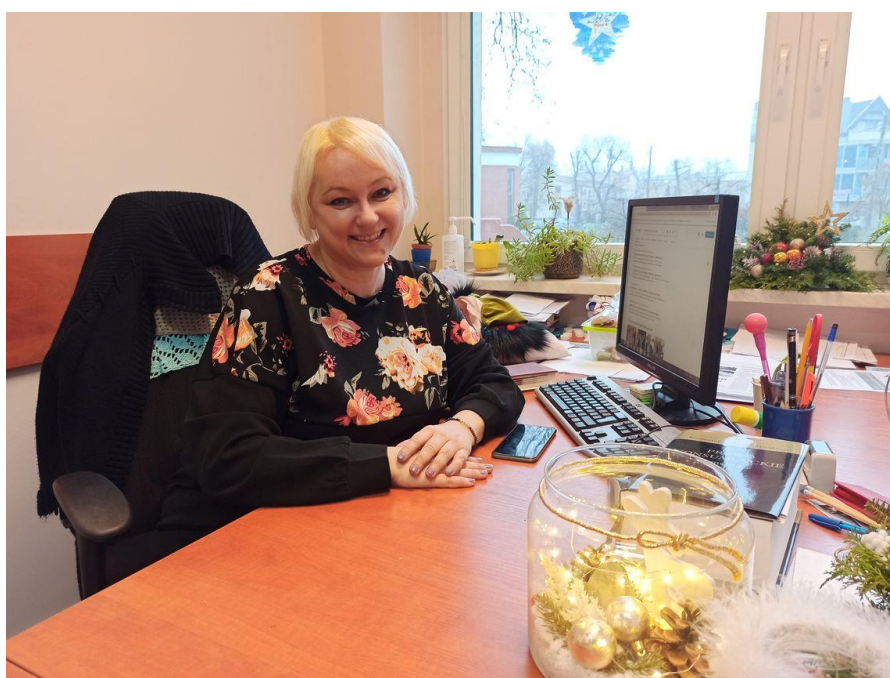
Tagi: rzecznik praw konsumentów, Małgorzata Płaszczyk-

Waligórska, wakacje, nieudane wakacje, hotele, wypoczynek, reklamacje

Radio Opole » Magazyn ekonomiczny. Popołudniówka Radia Opole » Posłuchaj rozmów prowadzonych przez Wiesława Kolbusza... » Jakie sprawy najczęściej trafiają do rąk rzeczników...

2023-09-28, 15:18 Autor: Wiesław Kolbusz

Jakie sprawy najczęściej trafiają do rąk rzeczników konsumentów? O tym Małgorzata Płaszczyk-Waligórska



Małgorzata Płaszczyk-Waligórska [fot. Joanna Gerlich]

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czuwa nad tym, by wyeliminować z rynku niewłaściwe praktyki handlowców i usługodawców. Przestrzega też przed oszustami, którzy znajdują coraz to nowsze sposoby, by dostać się do naszych pieniędzy. Jak wygląda to w naszym regionie i jakie sprawy najczęściej trafiają do rąk rzeczników? Sprawdźmy to na przykładzie jednego z powiatów. Moim gościem po 16. będzie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich, Małgorzata Płaszczyk-Waligórska.

Z Małgorzatą Płaszczyk-Waligórską rozmawia Wiesław Kolbusz (27.09.2023)

Tagi: Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, handel, oszuści, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich, Wiesław Kolbusz, skarga, Magazyn ekonomiczny

RADIO OPOLE 2023-03-15, 08:05 Autor: Joanna Gerlich

Dziś (15.03) z okazji Międzynarodowego Dnia Konsumenta w sali narad strzeleckiego starostwa odbędzie się spotkanie „Z rzecznikiem przy kawie”. W programie jest pogadanka dotycząca praw konsumentów oraz test świadomości konsumenckiej z nagrodami. Początek o godzinie 10.00, każdy uczestnik otrzyma upominek.

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska

Miejscowość: powiat strzelecki

Tagi: dzień konsumenta, Strzelce Opolskie, Małgorzata Płaszczyk-Waligórska

Spotkanie z rzecznikiem konsumentów. Strzelczanie poznali swoje prawa

- [Strzelce Opolskie](#)

Z okazji Światowego Dnia Konsumenta w środę, 15 marca, w Starostwie Powiatowym w Strzelcach Opolskich odbyło się spotkanie dla konsumentów. Podczas niego mieszkańcy mieli okazję poznać swoje prawa i zasady dotyczące bezpiecznych zakupów.

- **Milena Chimiak**
- 15.03.2023 11:43



Spotkanie z rzecznikiem konsumentów w Strzelcach Opolskich

Autor: Milena Chimiak

Strzelczanie poznali swoje prawa

Spotkanie oficjalnie otworzył starosta strzelecki, Józef Swaczyna, natomiast poprowadziła je Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznik konsumentów. Przedstawiła ona mieszkańcom ich prawa, które z dniem 1 stycznia, po **nowelizacji ustawy, uległy zmianie.**

REKLAMA

- Postanowiłam dziś przyjść, ponieważ uważam, że dobrze znać swoje prawa jako konsument - mówi Ludmiła, konsumentka. - Często słyszy się o tym, że ktoś staje się ofiarą oszustwa podczas zakupów. Co roku przepisy się zmieniają i uważam, że **warto być z nimi na bieżąco.**

Dodatkowo mieszkańców uświadomiono na temat nowych przepisów **i zasad reklamacji produktów.**

- Po trzyletniej przerwie spowodowanej pandemią postanowiliśmy ponownie zorganizować spotkanie z okazji Światowego Dnia Konsumenta - mówi Józef Swaczyna, starosta strzelecki. - Zależało nam na tym, aby mieszkańcy do nas przyszli, porozmawiali i dowiedzieli się o swoich przywilejach konsumenckich.

Na konsumentów, którzy przyszli do strzeleckiego starostwa czekała także kawa, ciasto oraz interesujące quizy na temat świadomości konsumenckiej. Dla najlepszych **przygotowano atrakcyjne nagrody.**

[Radio Opole](#) » [Wiadomości z regionu](#)

2023-03-15, 08:05 Autor: [Joanna Gerlich](#)

18 MARCA 2023 PRZEZ PZERII

Spotkanie z okazji „Dnia Kobiet i Mężczyzn”

W dniu 15 marca 2023 PZERil Koło „Osiedle” zorganizował spotkanie z okazji „Dnia Kobiet i Mężczyzn”

W spotkaniu uczestniczyła pani Małgorzata Płaszczyk Waligórska – Powiatowy Rzecznik Konsumentów, która zapoznała uczestników spotkania z prawami konsumentów. Zaproszona pani sierżant sztabowy Dorota Janać Dzielnicowa powiatowej komendy policji w prezentacji multimedialnej przedstawiła jak działają oszuści i jak postępować, aby się przed nimi ustrzec.





Różne perspektywy – wspólny punkt widzenia

„Różne perspektywy – wspólny punkt widzenia” pod tym hasłem 29 maja br. odbyła się kolejna edycja warsztatów organizowanych przez Rzecznika Praw Klienta Grupy TAURON – Agatę Parzych, dla organizacji działających na rzecz konsumentów.

Jak co roku spotkaliśmy się z Państwem na warsztatach, które stanowią aktywną platformę współpracy i wymiany informacji.

Zaprezentowaliśmy efekty wdrożonego przez nas w 2021 r. programu TAURON bez barier. Dzięki niemu usuwamy bariery w obsłudze osób z niepełnosprawnościami, seniorów, osób chorych, wykluczonych społecznie lub cyfrowo. Omówiliśmy działania, które podejmujemy w związku z wprowadzoną przez rząd Tarczą Solidarnościową.

Pokazaliśmy rozwój zdalnych kanałów obsługi – klienci mogą załatwić coraz więcej spraw w TAURONIE bez wychodzenia z domu.

Zapraszamy do pobrania prezentacji, którą omawialiśmy podczas spotkania
Prezentacja - Różne perspektywy, wspólny punkt widzenia



[starsze](#)

Bezpieczny Senior w Gminie Leśnica

04-10-2023 09:00

We wtorkowe przedpołudnie w auli Leśnickiego Ośrodka Kultury i Rekreacji w Leśnicy odbyło się spotkanie seniorów, podczas którego rozmawiano na temat bezpieczeństwa zarówno tego realnego jak i zagrożenia w sieci.

O podstępnych metodach działania oszustów i jak się przed nimi bronić mówiła mł. asp. Maria Popanda z Komendy Powiatowej Policji w Strzelcach Op., o prawach

konsumenta i sposobach dochodzenia roszczeń opowiadała Powiatowa Rzecznik Praw Konsumenta [Małgorzata Płaszczyk Waligórska](#), a Zastępca Komendanta PSP [Piotr Zdziechowski](#) przedstawił zagrożenia związane z pożarami i czadem.

To było bardzo owocne spotkanie, podczas którego rozwiązywano quiz konsumencki z nagrodami oraz wymieniano się swoimi doświadczeniami.

Gospodarze spotkania burmistrz Leśnicy [Łukasz Jastrzembski](#) i dyr. LOKiR [Edyta Gola](#) dziękując wszystkim za przybycie życzyli by ze służbami spotykać się tylko na spotkaniach edukacyjnych, a nie jako uczestnicy zdarzeń.





1. [Radio Opole](#) » [Gospodarka](#)
Strona główna
2. [Artykuły](#)
3. [Powiat](#)
4. Seniorzy z gminy Leśnica już wiedzą jak być bezpieczni

Seniorzy z gminy Leśnica już wiedzą jak być bezpieczni

Jak zadbać o swoje bezpieczeństwo, nie dać się oszukać i chronić przed oszustami? Jakie są prawa konsumenta i sposoby dochodzenia roszczeń? Jak należy postępować w przypadku wybuchu pożaru i zagrożenia zatruciem tlenkiem węgla? Odpowiedzi na te pytania poznali seniorzy, którzy wzięli udział w spotkaniu, zorganizowanym niedawno, w Leśnickim Ośrodku Kultury i Rekreacji.



- **Patrycja Leszczyk**

- 16.10.2023 06:19



Zast

uchani seniorzy podczas spotkania. - Było bardzo owocne - oceniają

Autor: FOT. LOKiR

Bezpieczni seniorzy

- To sprawy, które dotyczą seniorów, ale i nas wszystkich, dlatego **edukacja w tym zakresie jest bardzo ważna i potrzebna** - mówi Edyta Gola, dyrektor LOKiR.

REKLAMA

Wykłady, których wysłuchali seniorzy, przygotowali **mł. asp. Maria Popanda**, funkcjonariuszka Komendy Powiatowej Policji w Strzelcach Opolskich, **Małgorzata Płaszczyk-Waligórska**, powiatowy rzecznik konsumentów w Strzelcach Opolskich i **bryg. Piotr Zdziechowski**, zastępca komendanta powiatowego Państwowej Straży Pożarnej w Strzelcach Opolskich.

Dodatkowo była możliwość **rozwiązania testu konsumenckiego z nagrodami** i wymienienia się doświadczeni



Lekcje z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów

Posted on 5 stycznia 2024 By owner

Uczniowie klasy drugiej Tk1 w ramach podstaw przedsiębiorczości oraz uczennice klasy pierwszej w5 na lekcji biznesu i zarządzania gościli w grudniu 2023r. panią Małgorzatę Płaszczyk-Waligórką – Powiatową Rzeczniczkę Konsumentów w Strzelcach Opolskich.

Na tych lekcjach uczniowie dowiedzieli się, jakie prawa przysługują konsumentom, jak powinien on dokumentować zakupy, na co powinien zwracać uwagę podpisując umowy i czytając gwarancję na zakupiony produkt.

Młodzież miała okazję poznać regulacje prawne dotyczące zakupów w sklepach stacjonarnych lub online. Dowiedziała się o zmianach w prawie konsumenckim, które weszły w życie w 2023r. Dzięki temu teraz już wie, jak nie wpaść w zawłość regulaminów sklepów i inne pułapki zakupowe.



- Pani Rzecznik przybliżyła również ówczasie stosowane metody oszustw i ataków opartych o wiadomości e-mail lub SMS i uczuliła na nie. Wyjaśniła również, na czym polega jej praca. Zachęciła do korzystania z jej bezpłatnych porad konsumenckich, szczególnie w sytuacjach spornych między klientem a przedsiębiorcą. Podaje mnóstwo interesujących przykładów naruszania praw konsumenta, z jakimi

zetknęła się w swojej pracy i to właśnie one wzbudziły największe zainteresowanie uczniów stając się tematem dyskusji.

- Na zakończenie lekcji uczniowie bezbłędnie rozwiązali test, z przyswojonej wiedzy. Ich świadomość praw konsumenta została rozbudzona i miejmy nadzieję, że przyniesie dobre efekty.
- Młodzież otrzymała ulotki z adresami i telefonami do instytucji, do których można się zgłaszać w sytuacjach łamania praw konsumenta.
- Danuta Dziubek-Szrajber

28 marca br. studentki(,ci)Uniwersytetu III Wieku spotkały się z p.Małgorzatą Płaszczyk-Waligórką Rzecznikiem Praw Konsumenta w Strzelcach Opolskich 😊 było wesoło ,dużo pytań, wiadomości , informacji przekazanych w bardzo dostępny sposób 🌸 dziękujemy pani Małgosi 🌸



Miejska i Gminna Biblioteka Publiczna SOK

Pani Małgorzata Płaszczyk - Waligórska - Powiatowy Rzecznik Konsumentów, była dziś gościem na spotkaniu w Klubie Aktywnego Seniora.



Powiat Strzelecki

Choć już od dawna są pełnoletni, to z pasją od 25 lat uczestniczą w zajęciach Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Słuchaczki i słuchacze UTW w Strzelcach Opolskich dziś obchodzą swój jubileusz. Wśród zaproszonych gości był Wicestarosta Waldemar Gaida oraz Powiatowy Rzecznik Konsumentów Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, którzy złożyli gratulacje zarządowi i wszystkim słuchaczom. Jubileusz objęty został Patronatem Starosty Strzeleckiego oraz wsparciem rzeczowym powiatu.



Powiat Strzelecki

Dziś rozpoczęła się III Strzelecka Senioriada. W imieniu Powiatu Strzeleckiego wszystkim uczestnikom radosnego świętowania, ale przede wszystkim długich lat wypełnionych dobrym zdrowiem oraz wieloma powodami do radości życzyły Sekretarz Powiatu Ewelina Jelito oraz Powiatowy Rzecznik Konsumentów Małgorzata Płaszczyk-Waligórska. Powiat wspiera seniorów poprzez działalność Domów Pomocy Społecznej, szczególnie w trudnych sytuacjach, kiedy potrzebna jest pomocna dłoń.



Dom Seniora w Niezdrowicach

W miniony piątek w naszej placówce gościliśmy policjantów z Komendy Powiatowej Policji w Strzelcach Opolskich. Prelekcja miała na celu zwiększenie bezpieczeństwa seniorów, wzrost świadomości o sposobach działania przestępców, a także wskazanie skutecznych metod ochrony przed zagrożeniami.

Seniorzy zostali również poinformowani jak mają postępować i gdzie się zgłosić w sytuacji kiedy otrzymają podejrzany telefon. Na spotkaniu gościliśmy także Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Strzelcach Opolskich panią Małgorzatę Płaszczyk - Waligórską.

Pani Rzecznik omówiła zagadnienia dotyczące praw konsumenta i rozważnego podpisywania różnego rodzaju umów oraz możliwości odstąpienia od nich. Przytoczyła również sytuacje, w jakich konsument może zwrócić się o pomoc oraz zachować szczególną czujność w przypadku podejrzanych ofert. Dziękujemy przybyłym gościom za ciekawy i jasny przekaz tak ważnych dla naszego bezpieczeństwa spraw .



NARODOWE CZYTANIE 2023

