
SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRAPKOWICACH
ZA ROK 2020



POWIAT
KRAPKOWICKI
W SERCU OPOLSZCZYZNY
www.powiatkrapkowicki.pl

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
ul. Kilińskiego 1, 47-303 Krapkowice
pokój nr 109 (I piętro)
tel. 77 40 74 314, tel. kom. 697 571 335

Krapkowice 2021

SPIS TREŚCI

Rola i zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów	2
Charakterystyka pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów	3
Sprawozdanie Rzecznika Konsumentów	5
I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące wstępu i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów	5
II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów	6
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	6
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.	9
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ..	9
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	15
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań. .	16
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.	15
7. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	17
8. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	17
9. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	18
10. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	18
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	18
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.	17
Zakończenie	17
ZAŁĄCZNIKI	19

ROLA I ZADANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, w szczególności:

- poradnictwo – zapewnienie konsumentom bezpośredniego poradnictwa w zakresie ochrony ich interesów;
- Informacja – informacja prawna o zakresie praw 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 postępowaniu o ochronę praw konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym dla indywidualnego konsumenta. Nie posiada uprawnień do wydawania nakazów, zakazów, nakładania kar i grzywien 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 sytuacjach naruszenia praw konsumentów.

Konsument może nie mieć racji – ma zawsze prawo do poradnictwa i informacji

Zapraszam do korzystania z porad i interwencji Rzecznika

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W KRAPKOWICACH

Małgorzata Płaszczyk – Waligórska

Paulina Gołębiewska – pracownik biura

Dyżury biura – poniedziałki i piątki od 15:30 do 18:30

Pokój nr 109

Tel. 77 4074314

Kom 697 571 335



CHARAKTERYSTYKA PRACY POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Jestem Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Krapkowicach od lutego 2011 roku. Z roku na rok obserwuję wzrost świadomości konsumenckiej zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców.

Rok 2020 był kolejnym aktywnym rokiem Rzecznika, w którym nie brakowało skarg konsumenckich, mimo, iż był to rok szczególnie i zupełnie inny dla wszystkich z powodu pandemii.

Był to rok nietypowy i trudny dla wszystkich, również dla konsumentów. Z dnia na dzień nie było możliwości realizacji zaplanowanych umów, wyjazdów, wesel, imprez okolicznościowych, co wiązało się ze sporami dot. wpłaconych zaliczek czy zadatków. Konsumenty byli rozżaleni i zniecierpliwieni niecodziennymi sytuacjami. **Mimo trudnej sytuacji Biuro Rzecznika Konsumentów w Krapkowicach było w roku 2020 cały czas dostępne dla konsumentów i Rzecznik wraz z pracownikiem biura przyjmował konsumentów zarówno osobiście jak i telefonicznie (oprócz pierwszych tygodni pandemii podczas których był jedynie dostęp telefoniczny i mailowy).** Preferowano kontakt mailowy i telefoniczny jednak każdy konsument w razie potrzeby mógł zgłosić się do Rzecznika osobiście i uzyskać poradę czy inną pomoc. **Biuro Rzecznika zostało dostosowane do bezpiecznego przyjmowania konsumentów.**

Nie było możliwości organizacji dużych spotkań, ludzie unikali bezpośredniego kontaktu i edukacja konsumencka była utrudniona, mimo to udało się realizować ustawowe zadania i służyć pomocą konsumentom zgodnie z zapotrzebowaniem. Konsumenty coraz lepiej znają swoje prawa w teorii, w praktyce nadal są często zbyt łatwowierni i zbyt często wierzą przedsiębiorcom na słowa.

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

Przedsiębiorcy z kolei niestety wyspecjalizowali się w działaniach polegających na de facto nieuczciwych praktykach rynkowych, które trudno udowodnić z uwagi na podpisywanie umów przez konsumentów bez ich przeczytania. Mimo wzrostu świadomości konsumenckiej, konsumenci 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, a część na miejscu w siedzibie Starostwa. W wielu przypadkach po udzieleniu stosownych informacji sprawy zostają wyjaśnione i zakończone pozytywnie na korzyść konsumenta. Biorąc pod uwagę liczbę udzielonych porad i liczbę oficjalnie zarejestrowanych spraw mogę stwierdzić, iż **po uzyskaniu informacji dotyczących praw konsumentów i możliwości ich realizacji, konsumenci w większości potrafią skutecznie egzekwować swoje prawa.**

Konsumenty 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. W przypadku spraw niekonsumenckich konsumenci mogą skorzystać z nieodpłatnej pomocy prawnej w Starostwie i Rzecznik również informuje o tym przychodzące osoby.

Ludzie potrzebują darmowej pomocy prawnej i korzystają z instytucji Rzecznika wiedząc, iż ją otrzymają. 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.**

Praca Rzecznika jest niezwykle interesującą pracą, z uwagi na różnorodność spraw. Każda sprawa jest inna, a 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

wysłuchuje pretensji konsumentów i przedsiębiorców i musi łagodzić w drodze mediacji konflikty. Do Rzecznika przychodzą zazwyczaj ludzie niezadowoleni, których reklamacje nie były uznane i często mają pretensje o to do Rzecznika. Przepisy prawne są często bardzo niejasne i niejednoznaczne i niestety Rzecznik ma znikomą wpływ na ich obowiązujący kształt. Może jednak często skutecznie działać w ramach obowiązujących przepisów. Rzecznik działa 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.

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

Bardzo wiele porad dotyczyło usług turystycznych, które z powodu pandemii nie mogły zostać zrealizowane. Wiele problemów dotyczyło rozliczeń dot. wpłaconych zaliczek czy zadatków.

Konsumenci zgodnie z obowiązującymi przepisami zmuszeni byli zrezygnować z usługi turystycznej, z uwagi na pandemię i w takim przypadku mając na uwadze przepisy oraz zasady współżycia społecznego winni otrzymać zwrot wpłaconej kwoty. Zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361) konsument może odstąpić od umowy z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu imprezy lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Taką sytuacją jest np. epidemia. W tym wypadku konsument nie jest obciążany kosztami odstąpienia od umowy. Nie należy mu się jednak żadne odszkodowanie lub zadośćuczynienie od organizatora. Organizator musi zwrócić konsumentowi wpłacone pieniądze w ciągu 14 dni od dnia, w którym oświadczenie o odstąpieniu zostało skutecznie złożone. Przepisy uchwalone w związku z epidemią stanowią, że do skutecznego złożenia oświadczenia dochodzi dopiero 180 dni po tym, jak podróżny powiadomił biuro o odstąpieniu (art. 15k ustawy o COVID-19) jeżeli odstąpienie było po 31 marca 2020. Zamiast zwracać pieniądze, biuro może konsumentowi zaproponować inną wycieczkę lub voucher, ale konsument nie musi z tej możliwości korzystać.

Z obserwacji Rzecznika wynika, iż z uwagi na sytuację ekonomiczną firm spowodowaną pandemią przedsiębiorcy w roku 2020 niechętnie rozpatrywali pozytywnie reklamacje i konsumentom trudniej było dochodzić swoich praw.

W roku 2020 niej skarg dotyczyło zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa, gdyż z powodu pandemii niemożliwa była organizacja pokazów. Wielu przedsiębiorców nawiązywało jednak kontakt telefoniczny i osobisty w miejscu zamieszkania konsumentów i w sposób bezpośredni oferowało produkty i usługi (produkty medyczne, fotowoltaika, prąd, telekomunikacja)

SPRAWOZDANIE RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Sprawozdanie przygotowano zgodnie z nowymi 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	KRAPKOWICKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	64 463
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.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/5 etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika	2 razy po 4 godziny

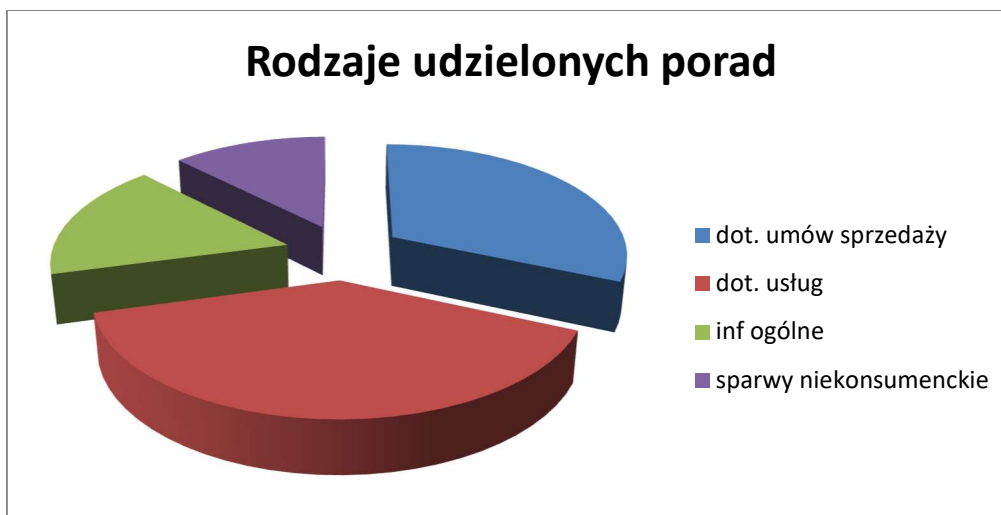
Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika 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.	26 000 zł

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

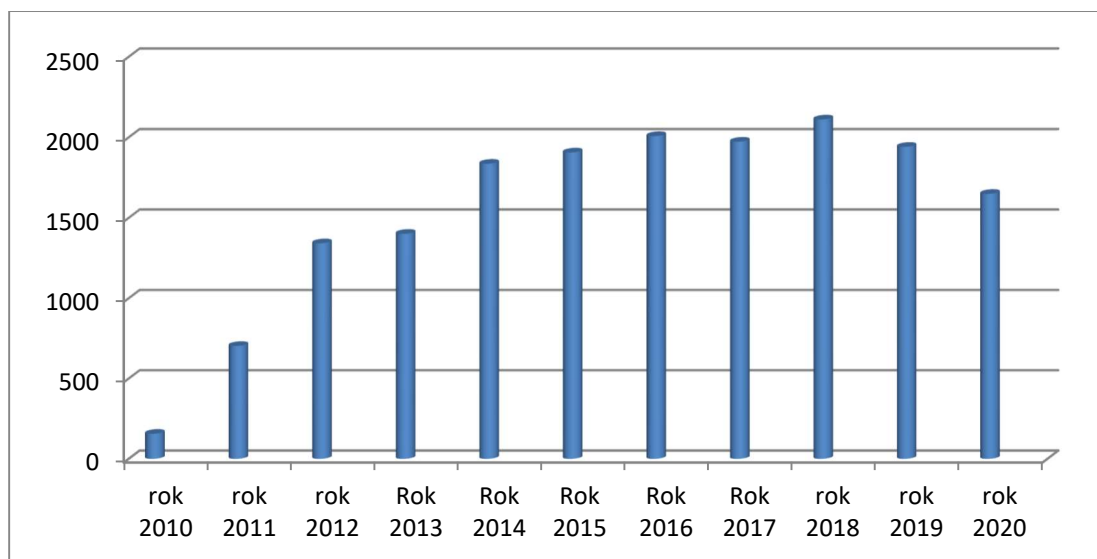
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2020 roku Rzecznik udzielił 1649 porad

Spośród porad udzielonych w 2020r. najczęściej dotyczyło usług (647) następnie umów sprzedaży (520), później informacji ogólnych (278) i spraw niekonsumenckich - 204



Poradnictwo w poszczególnych latach



Biorąc pod uwagę liczbę udzielonych porad oraz liczbę zarejestrowanych skarg z prośbą o interwencję można stwierdzić, iż mieszkańcy powiatu skutecznie potrafią dochodzić swych praw.

W przypadku usług, najczęściej porad dotyczyło:

- usług telekomunikacyjnych – 207
- turystyka i rekreacja – 132
- usług z sektora energetycznego i wodnego - 123

W przypadku umów sprzedaży najczęściej porad dotyczyło:

- odzieży i obuwia – 189
- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – 156
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – 82

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:	520
art. żywnościowe	13
odzież i obuwie	189
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	82
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	156

samochody i środki transportu osobistego	31
kosmetyki , środki czyszczące i konserwujące	13
produkty związane z opieką zdrowotną	22
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	9
inne	5
USŁUGI:	647
związane z rynkiem nieruchomości	4
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu , drobne naprawy, pielęgnacja	17
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	15
finansowe	57
ubezpieczeniowe	63
pocztowe i kurierskie	8
telekomunikacyjne	207
transportowe	14
turystyka i rekreacja	132
sektor energetyczny i wodny	123
związane z opieką i opieką zdrowotną	1
edukacyjne	2
inne	4
RAZEM	1167
informacje ogólne	278
niekonsumenckie	204
	1649

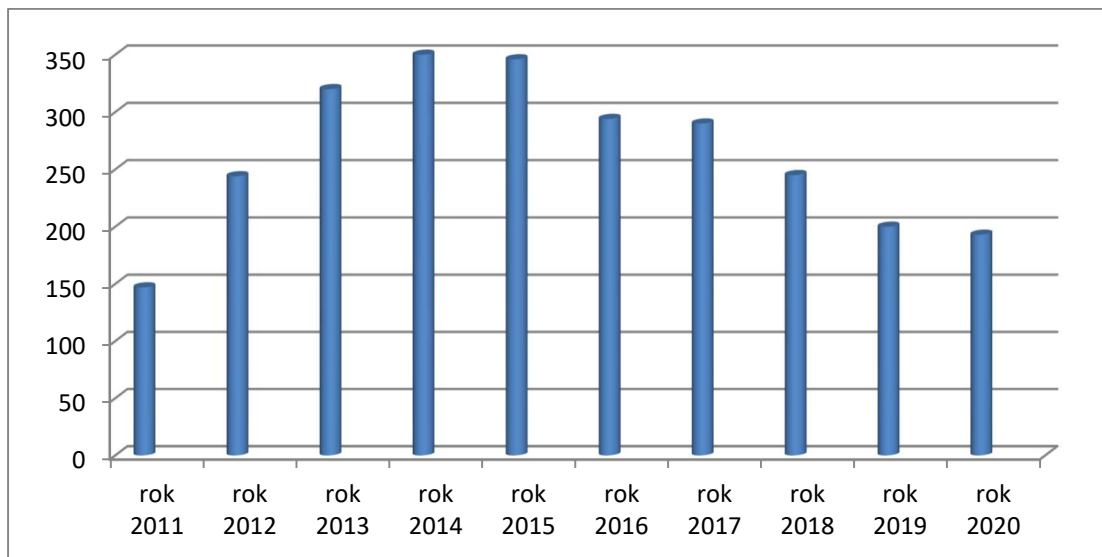
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2020 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 wymagające interwencji i wystąpienia do przedsiębiorcy są na ogół sprawami skomplikowanymi, których konsumenci nie byli w stanie załatwić w sposób polubowny samodzielnie, mimo otrzymanej wcześniej porady Rzecznika czasem sporządzonego pisma reklamacyjnego. W roku 2020 zarejestrowano 193 takich spraw – jest to liczba podobna jak w poprzednim roku, mniejsza niż w latach poprzednich. Jednakże skargi, które wpłynęły były zazwyczaj bardziej skomplikowane. Mniejsza ilość spraw świadczy również o skuteczności konsumentów w samodzielnym dochodzeniu swych praw po udzielonej porady.

Liczba spraw wymagających wystąpień do przedsiębiorców



Sposób zakończenia sprawy

Mimo spadku wpływających skarg do Rzecznika głównym problemem jest fakt, iż sprawy wpływające do Rzecznika są coraz trudniejsze do pozytywnego zakończenia. Wraz z wzrostem świadomości konsumenckiej obserwuję niestety zmianę nastawienia przedsiębiorców i mniej pro konsumenckie podejście. Pandemia również miała wpływ na sposób rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorców. Nadal jednak większa część spraw kończy się pozytywnie dla konsumentów.

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

SPRZEDAŻ:	99
np. Żywnościowe	1
odzież i obuwie	24
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	15
urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	32
samochody i środki transportu osobistego	13
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0
produkty związane z opieką zdrowotną	4
np. Rekreacyjne, zabawki i np. Dla dzieci	6
inne	4
USŁUGI:	94
związane z rynkiem nieruchomości	1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	3
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0
finansowe	23
ubezpieczeniowe	14
pocztowe i kurierskie	3
telekomunikacyjne	13
transportowe	0
turystyka i rekreacja	22
sektor energetyczny i wodny	11
związane z opieką i opieką zdrowotną	2
edukacyjne	1
inne	1
RAZEM	193

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

Przygotowanie i predyspozycje

Jedną z cech Rzecznika Konsumentów winna być aktywność, podejmowanie interwencji u przedsiębiorców. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krapkowicach, w sytuacji nieskutkujących pism w danej sprawie, prowadzi również spotkania i rozmowy osobiste, co w wielu przypadkach przynosi pozytywne dla konsumenta zakończenie sporu. Rzecznik w przypadku różnorodnych usług

dąży do oględzin przedmiotu reklamacji, do wizji lokalnych, mediacji 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. Jedną z istotnych cech Rzecznika jest przygotowanie psychologiczne w przypadku mediacji lub zorganizowanych spotkań stron, co jest bardzo pomocne w rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Rzecznik musi być również swego rodzaju ekspertem w każdej dziedzinie, gdyż sprawy konsumencie cechują się znaczną różnorodnością.

Wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorców

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, w niektórych przypadkach 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 nie odpowiadają na pisma Rzecznika.

Błędy popełniane przez konsumentów

Z różnych przyczyn nie każda sprawa może zakończyć pozytywnie dla konsumenta. Zazwyczaj następuje to z powodu braku dowodów, nieprecyzyjnych przepisów lub niezasadności roszczeń. Do najczęściej popełnianych błędów należą:

- wiara przedsiębiorcom „na słowo”,
- podpisujemy dokumenty bez zapoznania się z nimi,
- 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.

Nadal bardzo często ...

Nie doceniamy mocy swojego podpisu – i to każdego.

Nie chronimy swoich danych osobowych i podajemy dane przez telefon

Jako Rzecznik Konsumentów zawsze informuję, iż przez skierowaniem sprawy do sądu powszechnego konsument ma najczęściej jeszcze inne pozasądowe sposoby dochodzenia swoich roszczeń.

Rzecznik zawsze stara się pomagać konsumentom i na ogół pomoc ta jest efektywna. Są jednak sprawy, których nie ma możliwości zakończyć polubownie i konsumenci również muszą mieć tego świadomość.

Sprawy trudne

Jedne z najtrudniejszych spraw do pozytywnego zakończenia dla konsumentów to sprawy z pozoru błahe, jak np. reklamacja obuwia. Wiele z tych reklamacji jest rozpatrywanych negatywnie przez sprzedawców, jeśli konsumenci użytkowali towar niezgodnie z przeznaczeniem. Rzecznik w przypadkach reklamacji obuwia zwraca się do Inspekcji Handlowej w Opolu z prośbą o przeprowadzenie ekspertyz. Ekspertyzy te są bezpłatne dla konsumentów. W zależności od opinii niezależnych rzeczoznawców z PIH możliwa jest skuteczność dalszego dochodzenia roszczeń. Najczęściej pozytywna opinia PIH powoduje pozytywne dla konsumenta zakończenie sporu. Czasem jednak sprzedawcy nie zgadzają się również z opinią PIH i pozostaje dochodzenie roszczeń na drodze sądowej bądź przesłanie obuwia do Centralnego Laboratorium Przemysłu Obuwniczego. Gdy opinia PIH jest negatywna dla konsumentów uznają oni zazwyczaj niezasadność swoich reklamacji. Jednakże niektórzy konsumenci nie uznają niezasadności swoich roszczeń i są rozczarowani sposobem zakończenia sprawy. Z powodu pandemii ekspertyzy obuwia w Inspekcji handlowej w Opolu zostały w trakcie roku 2020 wstrzymane i jeszcze trudniej jest w chwili obecnej konsumentom dochodzić swych praw w przypadku nieuznanych reklamacji obuwia.

Bardzo trudne do polubownego zakończenia są również sprawy ubezpieczeniowe. Warunki ubezpieczeń są bardzo restrykcyjne, a konsumenci nie zapoznając się z nimi pobieżnie zgłaszają szkodę, nie informując o istotnych faktach, przekraczają również terminy zgłoszenia szkód..

Konsumenci nie zawsze mają rację w sporze ze sprzedawcą, zawsze jednak mają prawo do informacji dotyczącej swoich praw i taką informację od rzecznika uzyskują.

Wszystkie sprawy są na bieżąco realizowane, nie zawsze są to jednak sprawy, które są możliwe do szybkiego zakończenia. Konsumenci oczekują czasem, iż problem, z którym sami nie mogli poradzić sobie od miesięcy, Rzecznik rozwiąże natychmiast. Dochodzenie swoich praw w Polsce nie jest proste, zwłaszcza przez Sądem i Rzecznik nie jest w stanie tego zmienić.

Konsument a Rzecznik

Podstawą sprawnego zakończenia sprawy jest zgodna wola dwóch stron. Bez takiej woli sprawy często toczą się długo. W każdym sporze istnieją dwie strony i strony te są w świetle prawa równe, co nie zawsze rozumieją konsumenci. Zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad prawnych, informacji oraz edukacja konsumencka. Konsumenci nie zawsze rozumieją charakter instytucji Rzecznika konsumentów, w szczególności, że **Rzecznik nie jest Sądem i nie może władczo rozstrzygnąć sporu, nie ma też wpływu na postawę przedsiębiorców. Rzecznik nie posiada uprawnień władczych, kontrolnych czy nakazowych, umożliwiających egzekucję roszczeń konsumentów.** Zdarzają się przypadki, że przedsiębiorcy nie chcą polubownie zakończyć sporu, a konsumenci rezygnują z prób sądowego zakończenia sprawy.

Problematyczne sprawy

Konsumenci składają na banki, instytucje finansowe i firmy pośrednictwa kredytowego. Są to sprawy bardzo skomplikowane. Konsumenci są wprowadzani w błąd co do faktycznych kosztów pośrednictwa i kredytu.

Bardzo często zgłaszają się do Rzecznika konsumenci rozżaleni sytuacją, w której się znaleźli związaną zawarciem umowy kredytu, pożyczki zarówno w banku jak i innych instytucjach, jak również najczęściej poprzez firmę pośrednictwa kredytowego. Co innego osoby te słyszą podczas zawierania umów, a co innego okazuje się potem w drobnym drukiem napisanej treści umowy. Konsumenci nie mają nawyku czytania umów, a często nawet świadomości, że jeden egzemplarz umowy winien być im dany w momencie zawarcia umowy. Gdy przedstawiciel zapewni ich, że umowę otrzymają pocztą, bo musi być zweryfikowana przez bank, zazwyczaj wierzą na słowo. Wielu konsumentów nie ma pojęcia o faktycznych kosztach kredytu. Interesuje ich jedynie rata kredytu. Konsumenci chcą by było szybko i bez zbędnych formalności, mają zaufanie do drugiej strony. Podpisują zazwyczaj wszystko, co im się podsunie, nie czytając.

Ważne jest by sprawdzać dokładnie warunki umowy, gdyż w przypadku stwierdzenia niekorzystanych warunków do 14 dni można od niej odstąpić.

Kredyt i pożyczka to sztuka właściwego wyboru.

Mimo zmian przepisów konsumenci nadal podpisują niekorzystne umowy, zwłaszcza przez pośredników finansowych.

Sprawy dot. usług finansowych i ubezpieczeniowych są to sprawy bardzo trudne gdyż konsumenci stykają się z bardzo szczegółowymi warunkami umów pisanymi drobnym drukiem i tak naprawdę mają ograniczone zdolności negocjacyjne z przedsiębiorcami.

Jeśli działania mediacyjne nie przynoszą efektów Rzecznik może udzielić konsumentom pomocy związanej z dochodzeniem swoich praw na drodze sądowej.

Na szczęście większość spraw kończy się polubownie.

Przykładowe sprawy, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców:

- Konsument zakupił laptopa za kwotę 2999 zł, którego zmuszony był reklamować. Sprzęt wrócił z reklamacji z uszkodzeniami mechanicznymi, w gorszym stanie. Po długiej mediacji zwrócono konsumentowi gotówkę;
- Konsumentka składała roszczenie z powodu zalania mieszkania, po odwołaniu przyznano jej dodatkowo kwotę 1600 zł na likwidację szkody;
- Konsument zakupił przez Internet ubrania za kwotę 1728 zł, odstąpił zgodnie z obowiązującymi przepisami od umowy, w związku z faktem, iż ubrania nie spełniały jego oczekiwań i odesłał towary. Nie otrzymał wpłaconej kwoty. Po interwencji Rzecznika konsument odzyskał swoje pieniądze;
- Konsumenci mieli wykupioną wycieczkę do Islandii w sierpniu 2020. Z powodu pandemii zmieniono program wycieczki i odwołano wszystkie obozy dla dzieci, które były ważne dla konsumentów. Biuro podróży odmawiało zwrotu wpłaconych zaliczek twierdząc, że wycieczka może się odbyć. Jednocześnie po przyjeździe konsumenci mieliby robiony test na

covid i w przypadku pozytywnego test nie mogliby skorzystać z wycieczki, zatem sytuacja była bardzo niepewna. Po interwencji Rzecznika konsumenci odzyskali wpłacone zaliczki;

- Konsument otrzymał karę umowną za rozwiązanie umowy o dostawę prądu zawartą pod wpływem wprowadzeni go w błąd i przy użyciu nieuczciwych praktyk rynkowych w kwocie 952 zł. Po interwencji Rzecznika przedsiębiorca anulował przedmiotową karę;
- Trzy znajome rodziny zarezerwowały wczasy w kompleksie SPA w Bieszczadach (kwoty 3580 zł, 5960 zł i 5960 zł), wpłaciły zaliczki po ok 2000 zł i z uwagi na sytuację związaną z pandemią nie chciały skorzystać z wyjazdu. Obawa przed zakażeniem, małe dzieci. Przedsiębiorca nie chciał zwrócić zaliczek. Po interwencji Rzecznika konsumenci odzyskali wpłacone zaliczki;
- Konsumentka zmuszona była zmienić miejsce zamieszkania i rozwiązać dotychczasową umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Operator naliczył bardzo wysoką karę za przedterminowe zerwanie umowy w kwocie 5074,77 zł. Po mediacji Rzecznika obniżono karę do kwoty 200 zł;
- Konsumentka po śmierci męża udała się do banku z aktem zgonu w celu ustalenia rozliczenia kredytu, który zawarł. Była tam kwota kilkunastu tysięcy kapitału do spłaty. Bank przyjął akt zgonu poinformował, iż otrzyma dalszą korespondencję. Mimo wielokrotnych pytań konsumentka nie otrzymała decyzji, nie wiedziała też czy kredyt był ubezpieczony. Po kilku latach bank wystąpił do sądu o przeprowadzenie postępowania spadkowego i żądał od konsumentki kwoty z naliczonymi odsetkami. Po interwencji Rzecznik zakończono sprawę polubownie;
- Firma oferująca fotowoltaikę zawarła umowy z 3 konsumentami wprowadzając ich w błąd co do korzystnej ceny. Konsumenci odstąpili od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa do 14 dni. Mimo to firma naliczyła kary umowne w kwotach 1900 zł i 3900 za rzekomo przygotowane projekty. Po interwencjach Rzecznik firma odstąpiła od swoich roszczeń;

- Konsument podpisał umowę z Tauron na modernizację przyłącza elektrycznego. Umowa wskazywała szacunkową kwotę 6 187,88 zł brutto. Po wykonaniu zadania otrzymał fakturę w wysokości 8 584, 06 zł brutto (wzrost o 37%). Nie uznano jego reklamacji. Po interwencji Rzecznik skorygowano fakturę;
- Konsumentka zamówiła przez Internet kurs projektowania za kwotę 9500 zł. Konsumentka była niezadowolona z realizacji usługi i jej nienależytego wykonania. P interwencji Rzecznika zwrócono konsumentce 70% kosztów kursu.

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

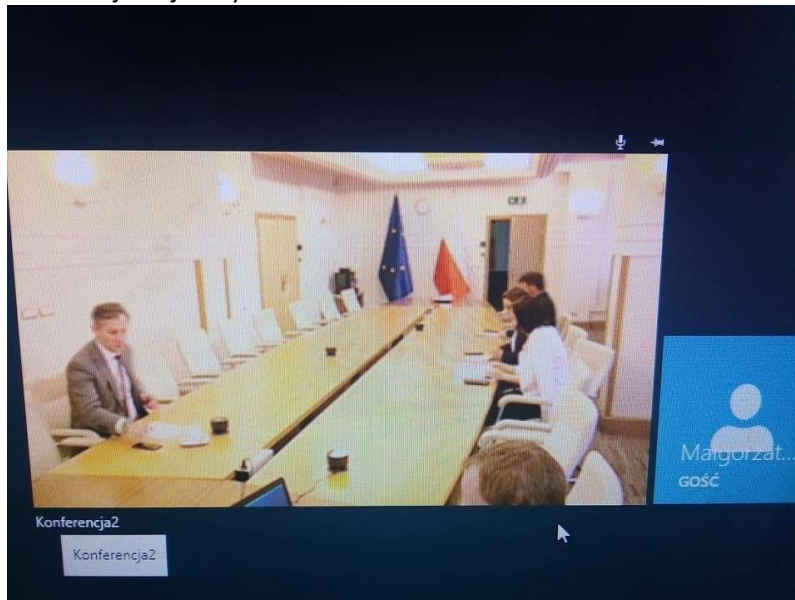
Rzecznik w 2020 na bieżąco współpracował z UOKiK, Inspekcją Handlową, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz Rzecznikiem Finansowym w celu zaspokojenia potrzeb konsumentów z terenu Powiatu Krapkowickiego.

Gdy nie uda się zakończyć pozytywnie sprawy przez Rzecznika Konsumentów Rzecznik prosi o pomoc Inspekcję Handlową, Urząd Komunikacji Elektronicznej bądź Rzecznika Finansowego w zależności od rodzaju sprawy.

W styczniu 2020 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich został powołany w skład Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów jako reprezentant województwa opolskiego. W skład Rady wchodzi 16 Rzeczników.

W 2020 Rzecznik wziął udział m.in. w:

- Posiedzenie Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów w Warszawie – 15 stycznia – przyjęcie nominacji na członka Rady
- Międzynarodowej Konferencji Konsumentckiej 27-28.10 – on line
- Posiedzeniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów on line



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

Sukcesem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krapkowicach jest fakt, że wszystkie sprawy, w których Rzecznik pisał pozwy i aktywnie uczestniczył, skończyły się pozytywnie na rzecz mieszkańców powiatu krapkowickiego. Rok 2020 na szczęście tego nie zmienił. Z powodu pandemii spraw sądowych było mniej.

W 2020 roku Rzecznik pomagał na drodze sądowej w sumie 6 osobom.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z istotnych zadań Rzecznika jest edukacja konsumentcka, służąca prewencji w sferze nadużyć konsumentckich.

Jako Rzecznik Konsumentów kładę duży nacisk na edukację konsumentcką. 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. Edukacja jest zatem bardzo ważna. W roku 2020 z uwagi na pandemię niemożliwa była edukacja bezpośrednia konsumentów na organizowanych spotkaniach jednak prowadziłam działania edukacyjne poprzez media. Jak również wzięłam udział w dwóch przedsięwzięciach:

- Prelekcja i udział w Konferencji podsumowania akcji Świadomy Bezpieczny Senior 3.02. 2020 w Urzędzie Wojewódzkim w Opolu
- Udział w projekcie w charakterze eksperta – Internetowe Forum Seniora, które odwiedziło ponad 800 osób

Szczegóły dot. przedmiotowych projektów znajdują się w załączniku do sprawozdania.



- **Przygotowywanie porad i przekazywanie informacji do innych mediów**

Oprócz porad przekazywanych do Tygodnika Krapkowickiego Rzecznik wypowiada się również często do NTO, na prośbę redaktorów. Ponadto Rzecznik co jakiś czas wypowiada się również dla Radia Opole i jest gościem audycji. Rzecznik wypowiada się również dla TVP 3 Opole. Takie działania pomagają podnosić świadomość konsumentką 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 i konsumenci we właściwym czasie trafiają do Rzecznika. Im bardziej Rzecznik aktywny jest medialnie tym mniej próśb o interwencję, gdyż konsumenci dzięki edukacji coraz lepiej radzą sobie w samodzielnym dochodzeniu roszczeń. 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 roku 2020 podjęto kilka takich działań. Rzecznik zauważył, iż jego zdaniem działania firm są nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Interwencje Rzecznika zakończyły się w dużej mierze pozytywnie bez negatywnych skutków dla konsumentów. Były to przede wszystkim praktyki wprowadzające w błąd firm telekomunikacyjnych oraz sprzedawców prądu.

8. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W roku 2020 nie było takich skarg konsumenckich i potrzeby formułowania pozwów zbiorowych dotyczących praw konsumentów.

9. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

W 2020 roku nie było takich zgłoszeń konsumentów.

10. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W roku 2020 żaden konsument nie zwrócił się do Rzecznika o istotny pogląd w sprawie

2. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

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

ZAKOŃCZENIE

Rok 2020 był kolejnym aktywnym rokiem w pracy Rzecznika Konsumentów. Dane statystyczne świadczą o istniejącym zapotrzebowaniu na poradnictwo i interwencje Rzecznika oraz inne działania mające na celu ochronę praw konsumentów. Rzecznik stara się pomagać konsumentów w jak najszerszym zakresie, na ile umożliwia to ilość osób na dyżurach oraz czas. W miarę możliwości Rzecznik w sprawach bardzo trudnych stara się dokonywać oględzin przedmiotów sporu, bierze udział w wizjach lokalnych lub przeprowadza mediacje między stronami, a nie ogranicza się do pism czy telefonów. W przypadku osób niepełnosprawnych czy starszych, które nie mają możliwości dojazdu do Rzecznika, Rzecznik odbiera również skargi w ich miejscu zamieszkania i stara się wychodzić naprzeciw ich potrzebom. Mam nadzieję, że instytucja Rzecznika jest znana i uważana za potrzebną na terenie Powiatu Krapkowickiego. Mimo, iż jestem rzecznikiem tylko na część etatu, moja praca zostaje zauważana przez konsumentów, otrzymuję wiele ciepłych słów od konsumentów i jest to niesamowita motywacja do dalszej pracy. w roku 2020 w dyżurach pomagał Rzecznikowi pracownik biura Paulina Gołębiowska.

Podstawowym celem Rzecznika 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. Mimo trudnego roku z powodu pandemii konsumenci mieli dostęp do Biura Rzecznika Konsumentów i mam nadzieję, iż uzyskali potrzebna pomoc.

Znaczna część mieszkańców powiatu wie, iż ma swoje prawa jako konsumenci i wie do kogo się zwrócić w razie problemów.

Rzecznik konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym dla indywidualnego konsumenta. Gdy pojawia się problem ze sprzedawcą, usługodawcą, z bankiem, operatorem telekomunikacyjnym, firmą ubezpieczeniową lub z innym przedsiębiorcą – zawsze można skorzystać z porady Rzecznika

PAMIĘTAJMY, by uniknąć problemów

- **ZANIM COŚ PODPISZEMY DOKŁADNIE CZYTAJMY**
- **NIE DECYDUJMY SIĘ NA NIC POD WPŁYWEM CHWILI**
- **ZACHOWUJMY DOWODY ZAKUPÓW**
- **NIE WIERZMY NIKOMU NA SŁOWO**
- **NIE WPUSZCZAJMY AWKIZYTORÓW**
- **GDY COŚ WPŁACAMY BIERZMY POKWITOWANIA**

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.

Dziękuję za zaufanie i możliwość pełnienia funkcji Rzecznika. Bardzo dziękuję Zarządowi Powiatu oraz Radzie Powiatu Krapkowickiego za szelką 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 Krapkowicach*

PRZYKŁADOWE INFORMACJE PRASOWE i AKTYWNOŚĆ MEDIACH



Wypowiedź dla TVP 3 Opole – kwiecień 2020

2020-03-15, 08:30 Autor: Ewa Skrabacz

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska o konsumenckiej świadomości, a także o tym, co najczęściej trapi nas jako konsumentów



Małgorzata Płaszczyk-Waligórska [fot. Agnieszka Pospiszył]

15 marca przypada Światowy Dzień Praw Konsumenta i Europejski Dzień Konsumenta. O naszej konsumenckiej świadomości, a także o tym, co najczęściej trapi nas jako

konsumentów opowiedziała Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach.

- Dzisiejsze święto nie jest zbyt znane wśród konsumentów, ale ja od paru lat staram się robić spotkania z okazji Światowego Dnia Praw Konsumenta i propagować to święto. Jak powiedział John Kennedy, który nagłośnił to święto, „konsumenci to my wszyscy”. Wszyscy jesteśmy konsumentami i mamy swoje prawa – stwierdziła Płaszczyk-Waligórska.

- Pracuję jako rzecznik już kilkanaście lat i widzę, że konsumenci mają coraz większą świadomość. Na początku swojej pracy miałam po kilku konsumentów dziennie, teraz jest po kilkanaście osób osobiście i mnóstwo zgłasza się telefonicznie – informowała rzecznik.

- W Strzelcach Opolskich udzielam rocznie około 3,5 tys. porad, a w Krapkowicach, gdzie jestem na części etatu, około 2 tys. Poradnictwo to główne zadanie rzeczników konsumentów, bo najwięcej osób dzwoni pytając m.in. o usługi telekomunikacyjne, usługi z sektora energetycznego i wodnego czy usługi ubezpieczeniowe – dodała Małgorzata Płaszczyk-Waligórska.

Wiosna należeć będzie do seniorów. Ministerstwo Rodziny o polityce Rządu wobec osób starszych



Naszym celem jest długofalowa i systemowa poprawa sytuacji finansowej rencistów i emerytów. W ten sposób dzielimy się z osobami starszymi owocami wzrostu gospodarczego. To nasz dług wdzięczności – mówił

w poniedziałek w Opolu wiceminister rodziny, pracy i polityki społecznej Stanisław Szwed. Podczas wizyty w Opolskim Urzędzie Wojewódzkim w Opolu wiceminister podsumował działania resortu rodziny dedykowane osobom starszym.

W poniedziałek Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej zainauguowało cykl konferencji regionalnych, na których kierownictwo resortu podsumowuje działania na rzecz rodzin, osób starszych czy niepełnosprawnych.

Opolska konferencja poświęcona była polityce Rządu wobec osób starszych. Wiceminister Stanisław Szwed skupił uwagę na „Emeryturze plus” czyli pakiecie reform i rozwiązań, które dedykowane są osobom starszym.

seniorów z województwa opolskiego.

Świadomy i Bezpieczny Senior

Podczas wizyty ministra Stanisława Szweda w Opolu, wojewoda opolski Adrian Czubak, a także I z-ca Komendanta Wojewódzkiej Policji w Opolu insp. Adam Tychowicz i Michał Siek, Opolski Kurator Oświaty, podsumował efekty dotychczasowego funkcjonowania własnego, wojewódzkiego programu pn. Świadomy i Bezpieczny Senior

Program ten, obok m.in. Rządowego Senior +; Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych ASOS oraz kampanii informacyjnej Bezpieczny i Aktywny Senior, jest dopełnieniem do funkcjonujących już w przestrzeni publicznej programów. Świadomy i Bezpieczny senior swym zasięgiem obejmuje Opolszczyznę. – Program inspirowany jest programami realizowanymi przez Rząd RP z zakresu polityki senioralnej. Stanowi on odpowiedź na zdiagnozowaną potrzebę podjęcia zdecydowanych działań, spójnych z oczekiwanymi społecznymi w zakresie poprawy bezpieczeństwa osób starszych – mówi wojewoda opolski Adrian Czubak.

Świadomy i Bezpieczny Senior w całości finansowany jest z budżetu wojewody opolskiego. W latach 2018-2020 na jego realizację przeznaczono 29 872,85 zł. W ramach ww. programu opolscy mundurowi odbyli ponad 700 spotkań z seniorami, podczas których informowali m.in. o niebezpieczeństwie wyłudzenia pieniędzy, np. poprzez osoby podszywające się pod mundurowych i pracowników administracji publicznej.

W konferencji podsumowującej efekty Świadomego i Bezpiecznego Seniora oraz dobrze realizowanej polityki senioralnej, udział wzięła także m.in. poseł na Sejm RP Violetta Porowska, wicewojewoda opolski Teresa Barańska, Rzecznik Praw Konsumenta Małgorzata Płaszczyk – Waligórska.

Rozmowa NTO Mirela Mazurkiewicz 3.04.2020

Masz wykupione wczasy? Podpowiadamy, jak odzyskać pieniądze za wycieczkę AKTUALIZACJA

Zagraniczne wakacje na wiele tygodni stanęły pod znakiem zapytania. Rzeczniczka konsumentów radzi, co zrobić, by nie stracić pieniędzy. Uwaga: Rozmowa wideo została zarejestrowana przed wejściem w życie specustawy. Klienci, którzy zrezygnowali z wyjazdów po 31 marca, muszą otrzymać zwrot pieniędzy w ciągu 180 dni, a nie - jak dotąd - w ciągu 14 dni.

- Jeszcze kilka dni temu klienci, rezygnując z wyjazdu zorganizowanego przez [biuro podróży](#), w ciągu 14 dni musieli otrzymać zwrot pełnej kwoty, jaką wpłacili - wyjaśnia Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, rzecznik konsumentów. - Dotyczyło to nadzwyczajnych, nieprzewidzianych okoliczności, a z taką sytuacją mamy niewątpliwie do czynienia w związku z pandemią koronawirusa.

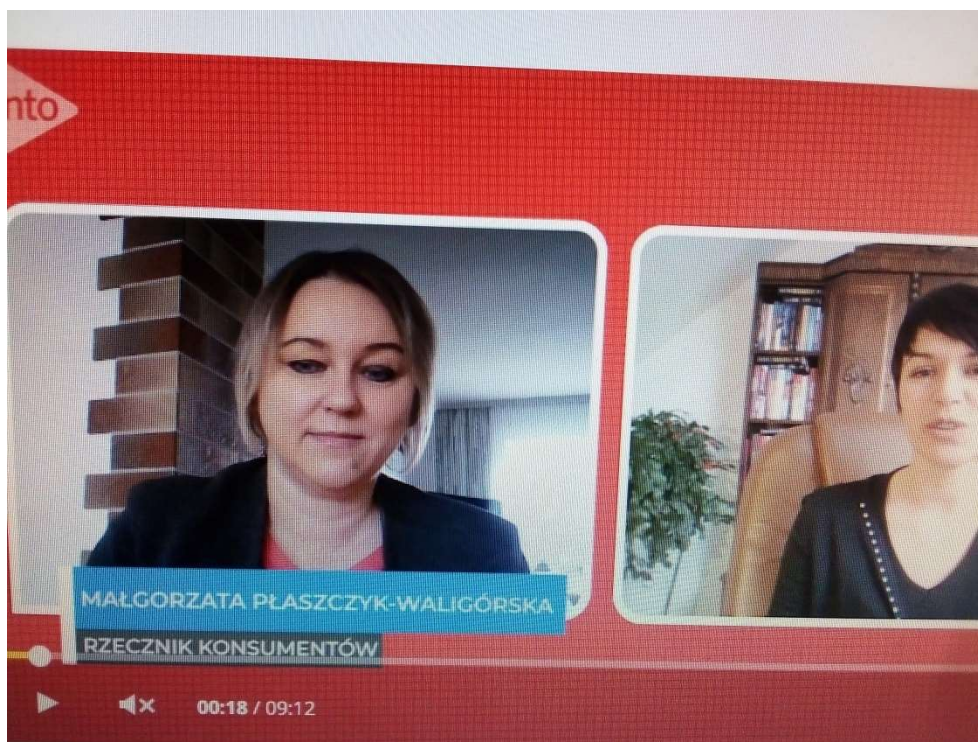
Sytuacja równie trudna jest dla touroperatorów. Wyjazdy zostały zawieszono, a biura podróży mierzą się z gigantycznymi stratami. Dlatego rząd znacząco wydłużył - za pomocą specustwy - czas, jaki touroperator ma na zwrot pieniędzy niedoszłym turystom. Nowe prawo weszło w życie 1 kwietnia 2020 roku.

Czytaj także

- [Sindbad zawiesza wszystkie połączenia autobusowe](#)
- [Itaka, Rainbow, TUI. Biura podróży odwołują wyjazdy](#)

- Rzeczywistość jest dynamiczna, a rezygnacja z wyjazdów - w oparciu o przepisy mówiące o nadzwyczajnej sytuacji - wchodzi w grę jedynie w przypadku imprez zaplanowanych na najbliższe tygodnie. Nie wiemy, jak długo potrwa zagrożenie i czy ta przesłanka za kilka miesięcy nadal będzie istnieć. Tymczasem z wyjazdów coraz częściej chcą zrezygnować ci, którzy mieli zaplanowany urlopy późną jesienią - mówi rzecznik konsumentów.

- Część biur podróży oferuje klientom wakacje w innym terminie, ale za dopłatą. Co na to rzecznik konsumentów?
- Czy niedoszli turyści mogą dostać odszkodowanie za zmarnowany urlop?
- Na co mogą liczyć ci, którzy chcieli podróżować na własną rękę?



15.04.2020 – audycja „Dobry Moment” RADIO OPOLE

"Jak odzyskać zaliczkę wpłaconą na wczasy, na które nie mam możliwości wyjazdu z powodu pandemii?" „czy mogę odzyskać pieniądze na bilet miesięczny, który nie zostanie zrealizowany z powodu zamknięcia szkół” - to pytania konsumentów do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach, **Małgorzaty Płaszczyk-Waligórskiej**. Odpowiedzi na nie w programie.


27.05 Radio Opole audycja dobry Moment

"Żyję z udzielania prywatnych lekcji. Wszyscy moi uczniowie odwołali zajęcia, a muszę spłacać kredyt mieszkaniowy. Czy mogę liczyć na odroczenie raty?", "Czy kupony upominkowe powinny zostać przedłużone o czas zamknięcia punktów usługowych danego rodzaju?", "Firma uwzględniła reklamację klamki, ale nie chcą od razu jej naprawić. Czy mają do tego prawo?" - to pytania konsumentów do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach, **Małgorzaty Płaszczyk-Waligórskiej**. Odpowiedzi na nie w programie. Nasz gość będzie także pełnił dyżur telefoniczny.

Wywiad dla Radia Park – 16.06 – Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów


ROZMOWA DNIA TVP 3 OPOLE 27 listopad 2020



 **TVP3 Opole** · Obserwuj
27 listopada 2020 o 20:13 · 🌐

Naszego gościa, panią Małgorzatę Płaszczyk-Waligórką powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów w Strzelcach Opolskich zapytaliśmy, dlaczego warto dzwonić z pytaniem o poradę także przed zawarciem transakcji zakupu.
#RozmowaDnia #tvp3opole

Całą rozmowę można obejrzeć na naszej stronie pod adresem:
<https://opole.tvp.pl/51064594/zobacz-rozmove-dnia-z-malgorzata-plaszczykwaligorska>



Radio Opole » Dobry moment » Posłuchaj rozmów z naszymi gośćmi » Małgorzata Płaszczyk-Waligórska o sprawach okołofinansowych...

2020-12-08, 15:15 Autor: Agnieszka Wawer-Krajewska, Wiesław Kolbusz

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska o sprawach okołofinansowych przedświątecznych

Tweet



Małgorzata Płaszczyk-Waligórska [fot. Agnieszka Pospiszył]

Naszym gościem była dzisiaj Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznik konsumenta w Krapkowicach i Strzelcach Opolskich. Rozmawialiśmy m.in. o sprawach okołofinansowych przedświątecznych.

Reklamacja sprzętu RTV czy AGD, zwłaszcza kupowanego w dużych sklepach sieciowych, to często koszmar! A poradzić sobie bez zepsutej kuchenki, lodówki czy pralki - zwłaszcza przed świętami - to nie prosta sprawa. O reklamacjach, rękojmi i problemach z nimi związanych porozmawiamy z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Krapkowicach i Strzelcach Opolskich **Małgorzatą Płaszczyk-Waligórską**.

Opolskie Forum Seniora online. Odwiedziło je niemal 800 osób. Pelen zapis dostępny na nto.pl



Edyta Hanszke 28 listopada

Partnerem Forum Seniora online było miasto Opole, które dla osób starszych prowadzi m.in. Centrum Senior, gdzie mogą realizować swoje pasje i dzielić się doświadczeniem. Archiwum Centrum Senior w Opolu

Zdrowie, bezpieczeństwo, opieka i pomoc dla osób starszych - o tym rozmawialiśmy podczas internetowego spotkania, które zorganizowaliśmy w portalu nto.pl, wspólnie z miastem Opołem. Zobaczyło je prawie 800 osób. Jego zapis jest dostępny na naszym portalu.

REKLAMA

Z powodu epidemii spotkaliśmy się online za pośrednictwem komputerów, tabletów i smartfonów. W dniu forum zobaczyło je niemal 800 osób. Zaletą takiej formuły jest jednak możliwość powracania do rozmów z ekspertami i porad, które w ramach Forum Seniora online przygotowaliśmy. Zarejestrowane wydarzenie można obejrzeć na stronie: nto.pl/forumseniora.

https://nto.pl/seniorze-zadbaj-o-swoje-zdrowie-zapraszamy-na-relacje-z-forum-seniora-z-powodu-pandemii-spotkalismy-sie-w-internecie/ar/c14-15225122?utm_source=print&utm_medium=reklama&utm_campaign=forum_seniora

O dbaniu o zdrowie fizyczne i psychiczne w dobie pandemii mówił zdalnie podczas forum nasz gość specjalny, profesor Marian Zembala, światowej sławy kardiochirurg, transplantolog, szef Śląskiego Centrum Chorób Serca w Zabrzu i były minister zdrowia.

Z dr Wiesławą Błudzin, lekarzem chorób zakaźnych ze Szpitala Wojewódzkiego w Opolu, rozmawialiśmy o koronawirusie i chronieniu się przed zakażeniem.

Bezpieczny senior

O oszustach żerujących na ufności seniorów mówił podczas forum kolejny gość specjalny Michał Fajbusiewicz, dziennikarz i felietonista, autor słynnego programu telewizyjnego „997” . Wyjaśniał, jak zabezpieczyć przed naciągaczami.

-

O bezpiecznych zakupach, także internetowych, w naszym programie mówiła również Małgorzata Płaszczyk -Waligórska, rzeczniczka konsumentów z powiatów krapkowickiego i strzeleckiego.



2020-12-26, 06:00 Autor: Monika Matuszkiewicz RADIO OPOLE
Co zrobić z nietrafionym prezentem? W większości przypadków można go oddać do sklepu

Tweet



Prezenty [fot.pixabay.com]

Kolejne skarpety, za małe ubranie czy niepotrzebny dodatek do domu. Co roku wielu z nas po upływie okresu świątecznego ma problem z nieprzydatnymi i nietrafionymi prezentami. Na szczęście w większości przypadków możemy oddać je z powrotem do sklepów. Trzeba jednak pamiętać o kilku zasadach.

Nietrafione prezenty mogą zyskać "drugie życie" i spełnić czyjeś marzenie
W gorączce zakupów nie traćmy głowy! Warto porównywać ceny i sprawdzać ofertę różnych sprzedawców

Klienci odwołują rezerwacje, choć mają dość siedzenia w domach. Święta i ferie w górach pod dużym znakiem zapytania

Coraz więcej osób zna swoje prawa w kwestii reklamacji czy odstąpienia od umowy. 15 marca to Światowy Dzień Konsumenta

- Jeżeli zakupiliśmy prezent przez internet, to do 14 dni mamy prawo zwrotu tego towaru bez podawania przyczyny. Metka nie jest tutaj ważna, liczy się tylko to, żeby dana rzecz była niezniszczona - mówi Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznik konsumenta w Krapkowicach i Strzelcach Opolskich.

- Natomiast, jeżeli kupiliśmy to w normalnym, stacjonarnym sklepie to wszystko zależy od jego regulaminu. Nie ma takiego powszechnego prawa zwrotu w żadnym kodeksie cywilnym i jest to dobra wola sprzedawcy. Najczęściej konsumenci pytają, kupując prezent, czy jest możliwość wymiany lub zwrotu. Jeśli ustalą to ze sprzedawcą, to mają to prawo. Natomiast, jeżeli nie ustaliliśmy tego, to wszystko zależy od regulaminu sklepu. Niektóre nawet do roku pozwalają zwracać lub wymieniać towar, ale niestety nie jest to nigdzie uregulowane i nie mamy podstawy prawnej, żeby tego żądać.

- Chociaż nie ma przepisu, że przy zwrocie towaru nie musimy mieć paragonu, to lepiej go zachować, dla własnego bezpieczeństwa - radzi Małgorzata Płaszczyk-Waligórska.

Dodajmy, że jeśli klienci mieliby problem ze zwrotem towarów, to zawsze mogą skorzystać z bezpłatnych porad u powiatowych czy miejskich rzeczników konsumenta.

RADIO OPOLE

9:00 DOBRY MOMENT

Najbliższa audycja dzisiaj

29 grudnia po godz. 09:00

Spytamy też o to, co z zrobić z **nietrafionym prezentem świątecznym**. Czy można go oddać? Ale przecież nie mamy paragonu! O tym porozmawiamy z Małgorzatą Płaszczyk-Waligórską, powiatową rzeczniką konsumentów w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach.

2020-12-29, 09:40 Autor: Agnieszka Wawer-Krajewska

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska o tym czy i jak zwrócić nietrafiony prezent, jeżeli nie posiadamy paragonu

Spytamy też o to, co z zrobić z nietrafionym prezentem świątecznym. Czy można go oddać? Ale przecież nie mamy paragonu! O tym rozmawialiśmy z Małgorzatą Płaszczyk-Waligórską, powiatową rzeczniką konsumentów w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach.

RADIO OPOLE

00:0011:5100:00

11:51

Z Małgorzatą Płaszczyk-Waligórską rozmawia Ewa Skrabacz

Tagi: Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, Ewa Skrabacz, W cztery oczy, Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta