**Sprawozdanie z działalności**

**Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gorzowie Wielkopolskim za rok 2023**

W okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Biuro Rzecznika udzieliło łącznie **2439** informacji, porad prawnych i konsultacji. W **280** sprawach prowadzono postępowania pisemne polegające na przygotowaniu projektów pism
do przedsiębiorców, takich jak: oświadczenia o odstąpieniu od umowy, odwołania od decyzji odrzucających reklamacje, zgłoszenia reklamacyjne, itp. Z analizy spraw prowadzonych pisemnie wynika, że w większości przypadków zakończyły się one na korzyść konsumentów (niestety, nie mamy w tej kwestii pełnej wiedzy, ponieważ konsumenci nie mają obowiązku informowania nas o rezultatach prowadzonych spraw).

W 2023 r. **63%** udzielonychporad dotyczyło umów sprzedaży, **24%** usług, a **13%**
to informacje ogólne, niekonsumenckie. Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, zdecydowana większość porad dotyczyła sporów odnoszących się do zakupów
w tradycyjnym sklepie. Najwięcej spraw spornych w zakresie usług dotyczyło branży telekomunikacyjnej i sektora finansowego, a także energetycznego
i telekomunikacyjnego.

W 2023 r. Rzecznik skierował łącznie **177** wystąpień pisemnych do przedsiębiorców
w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, z żądaniem wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia. W przypadku braku odpowiedzi na wystąpienie, Rzecznik kierował do Policji zawiadomienie o popełnieniu czynu stanowiącego wykroczenie (art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Dwa przypadki zakończyły się sądowym wyrokiem – nałożeniem grzywny w wysokości 2.000 zł na przedsiębiorcę uchylającego się od odpowiedzi. Biuro Rzecznika w 2023 r. udzielało również konsumentom pomocy w sporządzaniu pozwów i sprzeciwów w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.

W 2023 r. odnotowano ponownie sporo skarg w sprawach:

 - fałszywych informacji otrzymywanych przez konsumentów poprzez SMS,

 - działań banków, w związku ze zgłoszeniami transakcji dokonywanych na szkodę konsumentów przy wyłudzeniach danych bankowych, czy kodów BLIK,

 - nieuczciwych prezentacji handlowych, których rzeczywistym celem spotkania jest sprzedaż drogich produktów i usług za wielotysięczne kwoty.

Biuro Rzecznika na bieżąco współpracowało z:

 - UOKiK, delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Zielonej Górze (sprawy telekomunikacyjne), delegaturą Urzędu Regulacji Energetyki w Szczecinie (sprawy energetyczne), Miejską Komendą Policji (przestępstwa internetowe), Wojewódzkim Inspektorem Handlu (ogólnokonsumenckie).

W 2023 r. kontynuowane były działania w zakresie:

- prowadzenia aktywnego kanału FB (oficjalny portal BRK), gdzie zamieszczamy najnowsze komunikaty Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz własne dane
o zagrożeniach dla konsumentów;

 - bieżącej współpracy z mediami (Radio Gorzów, Radio Zachód, Eska, TVP3 Gorzów Wlkp., Telewizja Gorzów, Polsat News, Gazeta Wyborcza, Gazeta Lubuska).

Trzykrotnie gościliśmy na specjalnych wydarzeniach prowadzonych przez Gorzowski Rynek Hurtowy, gdzie klienci mogli korzystać z naszych wskazówek i szybkich porad.

Również trzykrotnie prowadziliśmy pokazy zewnętrzne dla seniorów, współdziałając
z Policją oraz Gorzowską Radą Seniorów, a także dwukrotnie gościliśmy w kościołach,
w porozumieniu z proboszczami, wyświetlając prezentacje o szczególnie niebezpiecznych formach naciągania w sieci oraz w czasie pokazów hotelowych. Byliśmy też obecni
w gorzowskich szkołach średnich, gdzie prowadziliśmy lekcje z wiedzy konsumenckiej oraz informowaliśmy o zagrożeniach dla konsumentów w sieci internetowej. Łącznie odwiedziliśmy pięć szkół, przeprowadzając 10 lekcji, z szacunkowym udziałem ok. 300 uczniów. O naszej popularności i szeroko rozchodzących się wieściach o skutecznych działaniach niech świadczy liczba 194 przekierowań spraw konsumenckich do innego, właściwego rzeczowo rzecznika konsumentów; właśnie tylu okolicznych mieszkańców dzwoniło do nas lub przybywało osobiście, by otrzymać wsparcie właśnie w gorzowskim Biurze Rzecznika Konsumentów. Byli oni mieszkańcami zarówno województwa lubuskiego (powiaty: gorzowski, sulęciński, strzelecko-drezdenecki, słubicki, świebodziński, wschowski), jak i zachodniopomorskiego (myśliborski).

Kontynuowana jest zmieniona formuła funkcjonowania Biura, polegająca na angażowaniu w akcje informacyjne nie tylko samego rzecznika, ale pracowników Biura, co wyraźnie wpłynęło na rozwój ich kompetencji i sposobów komunikowania się z mieszkańcami. Biuro Rzecznika Konsumentów jest rozpoznawalnym elementem miejskiej przestrzeni Gorzowa.

Eugeniusz Kurzawski

Miejski Rzecznik Konsumentów