

RK.0643.1.2015

ZATWIERDZAM:

WŁOCŁAWEK, 31 MARCA 2016 R.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
WE WŁOCŁAWKU
ZA 2015 ROK**

**OPRACOWAŁ
PIOTR KRYGIER**

WŁOCŁAWEK, MARZEC 2016 R.

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Kujawsko-Pomorskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Włocławski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Brak rzecznika, zadania rzecznika wykonuje Piotr Krygier zatrudniony na stanowisku Naczelnika Wydziału Zarządzania, Administracji i Bezpieczeństwa
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze, uprawnienia radcy prawnego
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.	Funkcja Rzecznika wykonywana jest w ramach dodatkowych zadań dla pracownika zatrudnionego na innym stanowisku pracy – brak możliwości wskazania wydzielania części etatu
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).	Nie ma ograniczeń w dostępności Rzecznika, pracownik wykonujący zadania nie rozgranicza czasu przeznaczonego na zadania Rzecznika oraz inne zadania wynikające z posiadanego zakresu czynności
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).	Nie dotyczy
--	-------------

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Dostęp do bezpłatnego poradnictwa rzecznika realizowany jest w szczególności poprzez możliwość bezpośredniego kontaktu z rzecznikiem, kontakt telefoniczny (nr bezpośrednio do rzecznika: (54) 230 46 12) oraz korespondencję pocztą elektroniczną (konsumentci@powiat.wloclawski.pl).

W zakresie dostępności rzecznika w 2015 r. nie były zgłaszane do starostwa żadne wnioski oraz skargi. Nie mniej wskazać należy, że zadania powyższe są realizowane obok zadań związanych z kierowaniem wydziałem, który należy do najliczniejszych personalnie wydziałów starostwa.

Podstawową trudnością w realizacji zadania jest kwestia dostępności do Rzecznika dla mieszkańców miejscowości oddalonych od Włocławka. Powiat Włocławski jest stosunkowo duży, wielu mieszkańców małych miejscowości znacznie oddalonych od Włocławka ma niewątpliwie trudności z dotarciem do Rzecznika.

Dane ujęte w sprawozdaniu nie odzwierciedlają pełnego stanu faktycznego. W szczególności dot. to porad udzielanych telefonicznie w elementarnych sprawach, które nie są dokumentowane a stanowią nie mniej niż 30% wszystkich spraw ujętych w sprawozdaniu.

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

Brak prowadzonych spraw i wniosków do Rzecznika w oparciu, o które można byłoby podjąć tego rodzaju działania.

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

Podstawowym środkiem działania Rzecznika w ubiegłym roku było podejmowanie wystąpień wobec przedsiębiorców. W 2015 r. odnotowano istotny wzrost spraw dotyczących problemów z rozliczaniem energii elektrycznej, w szczególności dot. zawyżonych rachunków, wystawianiem rachunków w oparciu o fizyczny odczyt dopiero po znacznym upływie czasu, czego skutkiem było pozbawienie możliwości konsumentów realnego gospodarowania zużyciem; sprawy te najczęściej dotyczyły koncernu Energa. Przyrost tych spraw jest niewątpliwie związany z likwidacją w 2015

r. punktu obsługi klientów we Włocławku. Powoduje to po stronie mieszkańców powiatu wiele niedogodności i uciążliwości.

W pozostałym zakresie nie odnotowano istotnych zmian w stosunku do poprzednich lat. Szczegóły zawiera załączona tabela.

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

Współdziałania z UOKiK realizowane jest w szczególności poprzez udzielanie stosownych informacji do celów prowadzonych postępowań przez UOKiK zwłaszcza w przedmiocie naruszania zbiorowych interesów konsumentów. W ramach współpracy rzecznik upowszechnia materiały informacyjne otrzymywane od w/w instytucji. Rzecznik udziela stronom informacji dot. możliwości kierowania sporów do Stałego Sądu Polubownego. Działania tego rodzaju podejmowane są na bieżąco. Rzecznik posiada zawarte porozumienie z Rzecznikiem Finansowym.

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

W 2015 r. nie były wytaczane powództwa na rzecz konsumentów. Rzecznik nie wstępował do prowadzonych postępowań sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podstawowym działaniem w zakresie edukacji konsumenckiej było przeprowadzenie cyklu dziesięciu audycji poświęconych podstawowym problemom konsumentów z obszaru powiatu na antenie lokalnej rozgłośni radiowej. Audycje były powtarzane dwukrotnie w różnych przedziałach czasowych. Audycje obejmowały następujące zagadnienia:

- a. Sprzedaż konsumencka – zasady,
- b. Sprzedaż konsumencka – najczęstsze problemy,
- c. Zawieranie umów poza lokalem oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość,
- d. Usługi finansowe,
- e. Ubezpieczenia,
- f. Usługi telekomunikacyjne,
- g. Dostarczanie energii i wody,
- h. Usługi turystyczne,
- i. Nieruchomości – remonty oraz obrót,
- j. Instytucje chroniące konsumentów,

Na realizację powyższego zadania zostały przeznaczone środki z budżetu powiatu. Wydaje się, że cykl audycji spotkał się z pozytywnym odbiorem wśród mieszkańców powiatu.

W ramach zadań edukacyjnych Rzecznik zwracał się do jednostek oświatowych prowadzonych przez powiat w zakresie możliwości udziału w spotkaniach, prelekcjach. Zainteresowanie takimi rozwiązaniami było znikome.

Rzecznik wielokrotnie udzielał wypowiedzi na łamach lokalnej prasy oraz mediów odnosząc się do bieżących problemów, komentując i wyjaśniając zmiany w przepisach prawa konsumenckiego. Wydaje się, że powyższe działania przyczyniają się bezpośrednio do systematycznego wzrostu osób korzystających z pomocy udzielanej w ramach zadań rzecznika konsumentów.

Inne działania edukacyjne związane były z kolportażem, publikowaniem materiałów informacyjnych otrzymywanych przez rzecznika od innych instytucji.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),**
- **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)**

Rzecznik w pojedynczej sprawie wystąpił z wnioskiem o przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy. W stanie faktycznym sprawy Rzecznik wskazywał na szerszy charakter sprawy, w tym sposób działania przedstawicieli przedsiębiorcy na organizowanych pokazach poza siedzibą przedsiębiorcy. W ocenie Rzecznika podjęte działanie w ramach zastosowanego środka, umożliwiło rozszerzenie postępowania dowodowego o inne podobne przypadki znane Rzecznikowi, dzięki czemu wzmocnione zostały twierdzenia konsumenta.

W pozostałym zakresie brak było wniosków stanowiących podstawę podjęcia odpowiednich działań.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- a. Nałożenie na operatorów sieci przesyłowych szerszych obowiązków związanych z utrzymywaniem punktów obsługi klientów lub innych mechanizmów realnie gwarantujących możliwość załatwiania istotnych spraw reklamacyjnych;
- b. Zmiany w przepisach prawa umożliwiające przenoszenie odpowiedzialności na franczyzodawców z tytułu np. zakupu wadliwych urządzeń telekomunikacyjnych; jeśli działalność gospodarcza prowadzona

jest pod oznaczeniem handlowym francyzodawcy, winny być przepisy, które mogą umożliwić dochodzenie odpowiedzialności od konsumentów właśnie od francyzodawców;

- c. Nieustannie istotnym problemem w skali powiatu jest zawieranie umów poza lokalem, w szczególności umów na pokazach, produktów para i pseudo medycznych, w domach osób starszych. W zakresie wniosków wskazać należy na kwestie związane z edukacją konsumentką oraz wyczuleniem organów ścigania na tego rodzaju działania, w szczególności szeroką współpracę organów wykraczających poza ich pojedynczą właściwość.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

- a. obligatoryjnie wyodrębnić środki w budżetach jst. na działania w tym zakresie,
- b. obligatoryjny udział rzeczników w formach współpracy,
- c. obligatoryjna analiza realizacji zadań z zakresu ochrony konsumentów przez organy stanowiące jst.

IV. TABELA