

ZATWIERDZAM:  
WŁOCŁAWEK, 30 MARCA 2018 R.

**SPRAWOZDANIE  
Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
WE WŁOCŁAWKU  
ZA 2017 ROK**

**OPRACOWAŁ  
PIOTR KRYGIER**

**WŁOCŁAWEK, MARZEC 2018 R.**

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

<b>1. Województwo</b>	Kujawsko-Pomorskie
<b>2. Miasto /Powiat</b>	Powiat Włocławski
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	86 605
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	Zadania rzecznika wykonuje Piotr Krygier zatrudniony na stanowisku Naczelnika Wydziału Zarządzania, Administracji i Bezpieczeństwa
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	Wyższe prawnicze, uprawnienia radcy prawnego
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	Nie
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	Funkcja Rzecznika wykonywana jest w ramach dodatkowych zadań dla pracownika zatrudnionego na innym stanowisku pracy – brak możliwości wskazania wydzielenia części etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	Nie ma ograniczeń w dostępności Rzecznika, pracownik wykonujący zadania nie rozgranicza czasu przeznaczonego na zadania Rzecznika oraz inne zadania wynikające z posiadanego zakresu czynności
<b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	
<b>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.</b>	Nie
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	Tak
<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	Nie dotyczy osób zatrudnionych na stałe. Ewentualna pomoc udzielana przez pracowników zatrudnionych w ramach robót publicznych, stażystów. W okresie sprawozdawczym dwie osoby współpracowały z Rzecznikiem, dzieląc obowiązki w tym zakresie z innymi zadaniami w proporcji ok. 1/2, tj. Pani Anna Dąbrzalska, Pani Katarzyna Przekwas
<b>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.</b>	Ok 31 tys. zł.

## 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 (konsumenci@powiat.wloclawski.pl).

W zakresie dostępności rzecznika w 2017 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.

Strukturę udzielanych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 1.

### **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 2017 r. Rzecznik podjął się 108 wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów. Największą ilość wystąpień stanowiły sprawy związane z nieuznawaniem przez przedsiębiorców reklamacji usług telekomunikacyjnych oraz reklamacji obuwia i odzieży. Kategoria spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi stanowiła 22% z wszystkich wystąpień, zaś kategoria spraw związanych z odzieżą i obuwieniem – 21%.

Podobnie jak w latach ubiegłych znaczna część wystąpień rzecznika dotyczyła 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 lub też spraw związanych z brakiem rozliczeń za zużyta energię elektryczną; sprawy te najczęściej dotyczyły koncernu Energa. Problemy z rozliczaniem opłat za energię należą do najbardziej uciążliwych dla konsumentów.

Problemem wciąż pozostają umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy, najczęściej w domach konsumentów. Dotyczy to głównie operatorów telekomunikacyjnych. Wielu konsumentów działa w błędzie co do podmiotu, z którym zawierają umowy, przedstawiciele natomiast nie informują rzetelnie w imieniu kogo działają. Osobami narażonymi na takie działania są najczęściej seniorzy.

Istotnym problemem, który się ujawnił w ubiegłym roku były reklamacje wad telefonów i urządzeń mobilnych. Pomijając kwestię proceduralne, związane z przyjmowaniem gwarancji do realizacji przez sprzedawców, to po stronie konsumentów był znaczna trudność w uzyskaniu napraw urządzeń. Co więcej wraz z odrzuceniem reklamacji firmy serwisowe składały ofertę naprawy, często stosunkowo wygórowaną w ocenie konsumenta i ofert nieautoryzowanych salonów napraw. W ocenie Rzecznika może wskazywać to na potencjalne naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Dotyczy tak kwestii nieuzasadnionej odmowy uwzględniania roszczeń, trybów i sposobu przyjmowania reklamacji, w ramach działań pozbawiających faktycznie możliwości zgłoszenia przez konsumenta roszczeń z tytułu rękojmi, wreszcie składania ofert handlowych z wykorzystaniem sytuacji, w której konsument jest wprowadzony w przekonanie, że w zasadzie nie ma innej możliwości działania i nie jest w stanie zweryfikować ofert rynkowych.

Szczegóły dotyczące wystąpień kierowanych w 2017 r. do przedsiębiorców przedstawia Tabela nr 2.

#### **4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi 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. Rzecznik brał udział w szkoleniu organizowanym przez Delegaturę UOKiK.

Szczegóły dotyczące współdziałania z innymi instytucjami zawiera Tabela nr 3.

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

W 2017 r. nie były wytaczane powództwa na rzecz konsumentów. Rzecznik nie wstępował do prowadzonych postępowań sądowych. Rzecznik na indywidualne prośby przygotowywał pisma procesowe.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

Podstawowym działaniem w zakresie edukacji konsumenckiej było przeprowadzenie cyklu audycji radiowych poświęconych zagadnieniom z zakresu praw konsumentów, które skierowane były do mieszkańców powiatu wrocławskiego. Celem kampanii było:

- upowszechnianie w społeczeństwie wiedzy o podstawowych prawach konsumentów,
- przybliżenie zasad funkcjonowania instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz zadań powiatu w obszarze ochronnych konsumentów,
- wpływ na zmianę postaw mieszkańców powiatu w zakresie praw konsumenckich głównie związanych z ochroną posiadanych już praw,
- zainicjowanie społecznej dyskusji na temat zdarzeń niepożądanych w zakresie ochrony konsumentów.

Na realizację powyższego zadania zostały przeznaczone środki z budżetu powiatu. Zgodnie z informacjami od wykonawcy zadania cykl audycji spotkał się ze znacznym zainteresowaniem słuchaczy.

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

#### **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)

Rzecznik w pojedynczej sprawie wystąpił z wnioskiem o przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

W kilku przypadkach Rzecznik przekazywał do organów ścigania zawiadomienia dot. spraw w których nie została udzielona jemu odpowiedź na podjęte wystąpienia.

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.**

Rzecznik ponawia wnioski kierowane w poprzednich okresach sprawozdawczych. Ponadto wskazuję na

- a) wzmocnienie edukacji konsumenckiej, w tym ewentualne stworzenie i sfinansowanie na szczeblu ponad samorządowym, a we współpracy z rzecznikami działań w tym zakresie,
- b) uregulować kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych w rejestrach w przypadku zobowiązań naturalnych,
- c) wzmocnić działania instytucji nadzorujących wprowadzanie urządzeń technicznych na rynek krajowy, dotyczy to zwłaszcza telefonów komórkowych, urządzeń mobilnych.

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

Rzecznik ponawia wnioski kierowane w poprzednich okresach sprawozdawczych, a także:

- a) zmian w zakresie umocowania rzeczników konsumentów, tj. wydaje się zasadne wprowadzenie szerszych zasad współpracy z UOKiK, wprowadzenie przepisów gwarantujących w szerszym zakresie niezależność rzeczników. Wskazać bowiem należy, że w wielu przypadkach w pozycji przedsiębiorcy mogą występować jednostki samorządowe czy też inne samorządy (ich osoby prawne), co może faktycznie ograniczać skuteczność i możliwości działania rzecznika,
- b) rozważyć możliwość wprowadzenia regulacji prawnych umożliwiających wpływanie UOKiK na samorządy bezpośrednio w zakresie oceny funkcjonowania i realizacji zadań związanych z ochroną konsumentów.

### **IV. TABELA**