RK.0643.1.2013

Zatwierdzam:

**(oryginał zatwierdzony przez
Starostę Włocławskiego)**

Włocławek, 29 marca 2013 r.

Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
we Włocławku
za 2012 rok

Opracował
Piotr Krygier

Włocławek, marzec 2013

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

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2012 r. wykonywał Piotr Krygier Naczelnik Wydziału Zarządzania, Administracji i Bezpieczeństwa (ZAB). Zadania powyższe były realizowane w ramach zastępstwa za osobę zatrudnioną na stanowisku rzecznika konsumentów. Zadania powyższe były realizowane niezależnie od wykonywania innych zadań służbowych. W grudniu 2012 r. Piotrowi Krygierowi powierzono wykonywanie zadań rzecznika konsumentów, wobec rozwiązania umowy o pracę z dotychczasowym rzecznikiem. Inni pracownicy Starostwa nie uczestniczyli w realizacji zadań rzecznika, z wyłączeniem niektórych pracowników ZAB, którzy podczas nieobecności osoby wykonującej zadania rzecznika przyjmowali informacje o zgłoszeniach lub pomagali wypełniać wnioski i pisma kierowane do rzecznika.

Piotr Krygier ukończył w 2004 r. prawo na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Mikołaja Kopernik w Toruniu uzyskując tytuł magistra. W okresie od stycznia 2005 do kwietnia 2011 r. był pracownikiem instytucji finansowej, w tym w latach 2006 – 2011 pracownikiem zatrudnionym na stanowisku o charakterze kierowniczym. Doświadczenia zawodowe w tym okresie związane były także z obsługą spraw, w których stronami byli konsumenci. Od 18 kwietnia 2011 Piotr Krygier jest pracownikiem Starostwa Powiatowego we Włocławku zatrudnionym na stanowisku Naczelnika Wydziału Zarządzania, Administracji i Bezpieczeństwa. Od października 2011 r. Piotr Krygier zastępował Marka Golasińskiego w wykonywaniu obowiązków powiatowego rzecznika konsumentów. Ponadto Piotr Krygier jest aktualnie aplikantem radcowskim wpisanym na listę aplikantów przez Okręgową Izbę Radców Prawnych w Toruniu.

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 2012 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. W zakresie spraw objętych poradnictwem, należy wskazać że największa liczba spraw obejmuje sprawy dot. umów sprzedaży energii (umowy zawierane poza lokalem), spraw ubezpieczeniowych, zwłaszcza dotyczących sytuacji, w których po zakupie używanego pojazdu konsumenci posiadali dwie polisy ubezpieczeniowe.

Pomimo deklarowania wsparcia konsumentom w zakresie przygotowywania pism procesowych, ewentualnego przyłączenia się do postępowań sądowych, konsumenci nawet przy słuszności zgłaszanych problemów, naruszeń ich interesów nie są najczęściej zainteresowani kierowaniem spraw na drogę sądową.

Tabela nr 1 do sprawozdania w wąskim zakresie ujmuje poradnictwo świadczone telefonicznie. Faktyczna ilość drobnych porad, a w szczególności informacji o podstawowych przepisach dot. zwłaszcza procesu zgłaszania niezgodności towaru z umową nie jest ujęta w sprawozdaniu. Sprawozdanie w załączonym wykazie obejmuje działania, które wymagały istotniejszego zaangażowania rzecznika, np. pomoc w sporządzaniu pism reklamacyjnych.

Punkt III tabeli nr 1 obejmuje część spraw wskazanych w pkt I i II.

2. **Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów**.

W 2012 r. odnotowano kolejny wzrost podjętych interwencji (w stosunku do 2010 roku ponad 100%). W 2012 r. dominowały sprawy dotyczące umów telekomunikacyjnych i telewizji cyfrowej. W ramach podejmowanych interwencji wielokrotnie pomagano konsumentom uzyskać dostęp do odpowiednich informacji (zwłaszcza treści prowadzonych i nagrywanych rozmów, w oparciu o które modyfikowano stosunki umowne).

Wzrosła liczba spraw, które zostały pozytywnie załatwione. Wiąże się to z faktem, że w wielu sprawach pomimo negatywnych odpowiedzi kierowanych po podjęciu interwencji przez

rzecznika, podejmowano kolejne działania zmierzające do ochrony naruszonych interesów konsumentów. Tym samych wyjaśnianie niektórych spraw istotnie się przedłużyło. Nie mniej mając na uwadze wzrost pozytywnie załatwianych spraw należy uznać, że jest to korzystne dla konsumentów.

Znaczną liczbę spraw stanowią interwencje w sprawach reklamacji obuwia. W tym obszarze ponadto jest stosunkowo wysoki odsetek spraw, w których pomimo używanej argumentacji przedsiębiorcy nie uwzględniają uwag rzecznika. W istocie właściwa w wielu przypadkach jest droga sądowa, której konsumenci nie chcą podejmować.

Znaczna ilość (w ogólnej liczbie) skarg w 2012 r. dotyczyła zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci sygnalizują, że są wprowadzani w błąd przy zawieraniu umów, przy czym praktycznie we wszystkich przypadkach konsument nie zapoznawał się z treścią podpisywanych dokumentów, a oświadczenia woli odbierał przedstawiciel, z którym miał kontakt pierwszy raz w życiu.

Punkt III tabeli nr 2 obejmuje część spraw wskazanych w pkt I i II.

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

Współdziałania z UKOiK realizowane jest w szczególności poprzez udzielanie stosownych informacji do celów prowadzonych postępowań przez UKOiK zwłaszcza w przedmiocie naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Działania tego rodzaju podejmowane są na bieżąco.

W związku z ze wzrostem zgłoszeń w 2012 r. roku skarg konsumentów wobec jednego z przedsiębiorców skierowano do UKOiK pismo sygnalizujące problemy dotyczące ochrony praw konsumentów, które wymagały podjęcia działań przez organy administracji rządowe. Pismo było sporządzone w 2013 r. nie mniej odnosiło się do stanu z 2012 r. Na przedsiębiorcę (sprzedaż energii elektrycznej) wcześniej za podobne praktyki zostały nałożone odpowiednie kary decyzją UKOiK.

Ponadto sygnalizowano problem (korespondencja dotarła do UKOiK poprzez organizację, do której bezpośrednio się zwrócono) pobierania nadmiernych opłat od wypłat w bankomatach zlokalizowanych w małych miejscowościach.

Współpraca z organami Inspekcji Handlowej realizowania jest na bieżąco, w szczególności w formie kontaktów telefonicznych, kierowania konsumentów do Inspekcji w

odpowiednim zakresie poszczególnych spraw, jak i przez inspekcję do rzecznika w sprawach wymagających podjęcia interewencji.

Powiat Włocławski aktualnie nie posiada zawartych umów w zakresie współpracy z organizacjami konsumenckimi dot. realizacji zadań powiatowego rzecznika konsumentów. Współpraca z organizacjami pozarządowymi realizowana jest w oparciu o stosowna uchwałę Rady Powiatu we Włocławku (Uchwała nr XXXV/400/10 z dnia 9 listopada 2010 r.). W ramach powyższej regulacji konsultowany jest plan współpracy z organizacjami pozarządowymi. Plan współpracy nie obejmuje zadań z zakresu ochrony praw konsumentów. Konsumenci korzystający z porad udzielanych w ramach załatwiania indywidulanych spraw przez rzecznika konsumentów informowani są o możliwości udzielania pomocy przez organizacje konsumenckie. Ponadto istnieje możliwość publikowania przez organizacje konsumenckie materiałów informacyjnych w budynku starostwa.

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

Brak wniosków konsumentów w powyższym zakresie. Konsumenci są pouczani o możliwości podejmowania takich działań przez rzecznika.

5. **Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

W 2012 r. roku został podjęte dziania zmierzające do doinformowania mieszkańców powiatu o działalności rzecznika. Działania powyższe realizowane były w szczególności poprzez kontakt z mediami oraz ukazujące się artykuły w gazecie informacyjnej samorządu powiatowego. Prowadzone działania przynoszą znaczny wzrost zainteresowania pomocą udzielaną przez rzecznika. Skutkuje to wzrostem spraw załatwianych przez rzecznika w I kwartale 2013 r. w stosunku do odpowiedniego okresu w roku poprzednim o ponad 100%. W powyższym zakresie mieści się publikacja na tablicach ogłoszeń starostwa materiałów dotyczących ochrony praw konsumentów przekazywanych najczęściej przez UKOiK oraz dalszy kolportaż.

6. **Podejmowanie działań wynikających z:**
    - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone 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)

Brak wniosków konsumentów w powyższym zakresie. Konsumenci są pouczani o możliwości podejmowania odpowiednich działań przez rzecznika.
Do organów ścigania dokonano natomiast zgłoszenia wykroczenia związanego z brakiem udzielenia odpowiedzi rzecznikowi na podjętą interwencję (1 przypadek).

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów
   - wzmocnienie wszelkich działań edukacyjnych, podstawowym problemem związanym z ochroną praw konsumentów jest brak ostrożności przy zawieraniu umów,
   - wzrost problemów i sporów konsumentów wobec dużych korporacji i przedsiębiorstw prowadzących działalność na obszarze całego kraju, w szczególności w zakresie zawierania umów/modyfikacji przez środki porozumiewania się na odległość (z treści rozmów wynikały odmienne ustalenia, wobec tego co przedsiębiorca przyjmował, wydaje się, że w niektórych korporacjach brak jest mechanizmów wewnętrznej kontroli),
   - większa aktywność organów ścigania, w szczególności w zakresie oceny indywidulanych zgłoszeń dot. oszustw/ wyłudzeń/ fałszowania dokumentów przez pryzmat szerszej działalności przedsiębiorcy/ przedstawiciela, tj. ocena niskiej szkodliwości społecznej danego zachowania nie powinna zamykać się tylko do jednego zdarzenia zgłaszanego przez konsumenta, ale organy ścigania powinny obserwować praktykę danego podmiotu w innych przypadkach, zwłaszcza jeśli

działalność prowadzona jest na obszarze przekraczającym właściwość miejscową jednostki przyjmującej zgłoszenie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników:

Wzmocnienie pozycji rzeczników w strukturze powiatów, poprzez:

— obligatoryjne zabezpieczenie środków na działania rzeczników (np. na działania związane z podejmowaniem postępowań sądowych, uzyskiwanie opinii biegłych dla potrzeb załatwianych spraw, prowadzenia edukacji konsumenckiej),
— obowiązek informowania organu stanowiącego o działalności rzecznika (w Powiecie Włocławskim jest to praktykowane poprzez przedkładanie stosownej informacji radzie lub jej komisji),
— dookreślenie przepisami prawa współpracy rzeczników z samorządem gminnym (np. na wniosek rzecznika obligatoryjne udostępnienie pomieszczeń w urzędach gmin, celem prowadzenia poradnictwa na obszarach gmin, w powyższy sposób dotarcie z pomocą do osób najbardziej potrzebujących ochrony).

IV. TABELE