

RK.0643.1.2014

STAROSTA

Kazimierz Kucio

ZATWIERDZAM:

WŁOCŁAWEK, 31 MARCA 2015 R.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
WE WŁOCŁAWKU
ZA 2014 ROK**

**OPRACOWAŁ
PIOTR KRYGIER**

WŁOCŁAWEK, MARZEC 2015 R.

*Wykonujący zadania
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
Piotr Krygier*

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, ukończona aplikacja radcowska
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	Funkcja Rzecznika wykonywana jest w ramach dodatkowych zadań dla pracownika zatrudnionego na innym stanowisku pracy – brak możliwości wydzielania części etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie ma ograniczeń w dostępności Rzecznika, pracownik wykonujący zadania nie rozgranicza czasu przeznaczonego na zadania Rzecznika oraz inne zadania wynikające z posiadanego zakresu czynności
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika 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	Tak

4

innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	Na dzień sporządzenia sprawozdania brak osób pomagających w wykonywaniu obowiązków rzecznika, w ciągu okresu sprawozdawczego rzecznik w wykonywaniu obowiązków korzystał z pomocy osób odbywająca staż zawodowy w urzędzie na podst. skierowania z powiatowego urzędu pracy

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 2014 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. W okresie sprawozdawczym na udzielano pomocy poza siedzibą starostwa, tj. w Urzędzie Gminy w Chodczu.

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.

Rok 2014 r. był kolejnym rokiem, w którym zwiększała się liczba podejmowanych wystąpień przez Rzecznika. W stosunku do roku poprzedniego jest to przyrost o ok. 25 %. Do kategorii spraw, w których rzecznika podejmował

najczęściej wystąpienia należą: reklamacje obuwia, sprawy telekomunikacyjne (w szczególności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem telefonów komórkowych) oraz sprawy dotyczące sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej. Skuteczność interwencji rzecznika kształtowała się na poziomie 55 %. Wskazać należy, że w porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego wskaźnik ten jest niższy ale utrzymuje się na zadawalającym poziomie. Na taki stan faktyczny składają działania rzecznika, który podejmuje wystąpienia w możliwie szerokim zakresie a także stanowiska przedsiębiorców, którzy niekiedy w oczywistych sprawach odmawiają uwzględnienia stanowiska rzecznika.

W ocenie sporządzającego sprawozdanie wzrasta poziom skomplikowania spraw. Mieszkańcy powiatu coraz częściej zwracają się w sprawach o złożonym stanie faktycznym i prawnym.

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.

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

W 2014 r. nie były wytaczane powództwa na rzecz konsumentów. Rzecznik nie wstępował do prowadzonych postępowań sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Działania w zakresie edukacyjnym prowadzone w 2014 r. obejmowały w szczególności spotkania z młodzieżą dot. problemów związanych z ochroną praw konsumentów. Wskazać należy, że pomimo działań ze strony rzecznika 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. W szczególności dot. to wydawanej przez powiat gazety informacyjnej. Wydaje się, że powyższe działania przyczyniają się bezpośrednio do systematycznego wzrostu osób korzystających z pomocy udzielanej w ramach zadań rzecznika konsumentów.

Na zaproszenie Przewodniczącego Rady Gminy w Chodczu rzecznik wziął udział sesji Rady Gminy charakteryzując działania i instytucję 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 (nieodwołane 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)**

W roku 2014 nie wystąpiły wnioski konsumentów uzasadniające podjęcie w/w działań.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- a. Najtrudniejsze z punktu widzenia konsumentów sprawy wiążą się z funkcjonowaniem podmiotów o silnej pozycji na rynku, tj. w szczególności w przypadku mieszkańców Powiatu Włocławskiego firm telekomunikacyjnych, telewizji cyfrowych, dostarczania energii. W ocenie w/z rzecznika mała liczba podmiotów funkcjonujących w niektórych obszarach skutkuje trudnością w załatwianiu indywidualnych spraw. Dla mieszkańców Powiatu szczególnie uciążliwe (a jak twierdzą w bezpośrednich rozmowach obsługiwani mieszkańcy wręcz upokarzające) jest procedowania przez podmioty posiadające tak istotną pozycję rynkową w sprawach reklamacyjnych,
- b. 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 konsumencką oraz wyczuleniem organów ściągania na tego rodzaju działania

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

- a. obligatoryjnie wyodrębnić środki w budżetach jst. na działania w tym zakresie,
- b. uściślić status rzecznika (wzorem zmienianych regulacji dotyczących sekretarzy),
- c. obligatoryjny udział rzeczników w formach współpracy,
- d. obligatoryjna analiza realizacji zadań z zakresu ochrony konsumentów przez organy stanowiące jst.



IV. TABELE

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014R.**

Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów we Włocławku

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	80
ubezpieczeniowa	11
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	12
remontowo-budowlana	8
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8
telekomunikacja (telefony, TV)	25
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	1
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	2
gastronomiczna	-
przewozowa	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	3
inne	6
II. Umowy sprzedaży, w tym:	72
obuwie i odzież	14
wyposażenie mieszkania	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7
komputer i akcesoria komputerowe	1
motoryzacja	6
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	13
III. Umowy poza lokalem i na odległość	26

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	53	29	20	4
ubezpieczeniowa	10	6	4	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	2	3	-
remontowo-budowlana	7	2	4	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	6	1	-
telekomunikacja (telefon, TV)	17	10	6	1
turystyczno-hotelarska	3	1	1	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	-	-	1
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	3	2	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	55	32	16	7
obuwie i odzież	35	22	9	4
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	10	5	4	1
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	3	1	2	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	3	1	2

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

L p.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	Nie dotyczy	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	Nie dotyczy	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	Nie dotyczy	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-	-	-	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-	-	-	3
6.	Inne	Nie dotyczy	-	-	-
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	Nie dotyczy	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	Nie dotyczy	-	-	-

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc – niedozwolone postanowienia umowne	brak wniosków w tym zakresie
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	brak wniosków w tym zakresie
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	brak wniosków w tym zakresie
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	brak wniosków w tym zakresie
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	nie dotyczy