

RK.0643.1.2017

ZATWIERDZAM:

WŁOCŁAWEK, 30 MARCA 2017 R.

**SPRAWOZDANIE  
Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
WE WŁOCŁAWKU  
ZA 2016 ROK**

**OPRACOWAŁ  
PIOTR KRYGIER**

**WŁOCŁAWEK, MARZEC 2017 R.**

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

<b>1. Województwo</b>	Kujawsko-Pomorskie
<b>2. Miasto /Powiat</b>	Powiat Włocławski
<b>3. PRK/ MRK</b>	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
<b>4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów</b>	Brak rzecznika, 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>  <b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	Funkcja Rzecznika wykonywana jest w ramach dodatkowych zadań dla pracownika zatrudnionego na innym stanowisku pracy – brak możliwości wskazania wydzielania części etatu
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>  <b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	Nie ma ograniczeń w dostępności Rzecznika, pracownik wykonujący zadania nie rozgranicza czasu przeznaczanego na zadania Rzecznika oraz inne zadania wynikające z posiadanego zakresu czynności
<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>	Nie

<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 stażystów.
--	---

## 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 2016 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 40% wszystkich spraw ujętych w sprawozdaniu.

W zakresie poradnictwa znajdują się także sprawy, w których opracowywano projekty pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy lub innej korespondencji, której nadawano dalszy bieg.

### 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 2016 r. największą ilość wystąpień stanowiły sprawy związane z nieuznawaniem przez przedsiębiorców reklamacji obuwia. Kategoria spraw obuwie i odzież stanowi 34 % z wszystkich wystąpień. Niepokojący jest natomiast odsetek spraw, które pomimo działań rzecznika załatwiane były negatywnie, często nawet w przypadkach oczywistej wadliwości towaru.

W kolejnym roku odnotowano duża ilość 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 lub też spraw związanych z brakiem rozliczeń za zużyta energię elektryczną. Sprawy z tej kategorii obejmowały ponad 16% liczby ogólnej. Problemy z rozliczaniem opłat za energię należą do najbardziej uciążliwych dla konsumentów. Mają one często absurdalny charakter, tj. np. wielomiesięczny brak naliczania opłat. Pomimo działań ze strony konsumentów i stanowiska przedsiębiorcy uznającego zasadność reklamacji nie jest możliwym uporządkowanie tych spraw.

Nieustannie także problem pozostają umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy, najczęściej w domach konsumentów. Dotyczy to zwłaszcza operatorów telekomunikacyjnych. Wielu konsumentów działa w błędzie co do podmiotu, z którym zawierają umowy, przedstawiciele natomiast nie informują rzetelnie w imieniu kogo działają. Rzecznik z racji tego, że jest członkiem komisji bezpieczeństwa i porządku publicznego dla Miasta Włocławek i Powiatu Włocławskiego poruszał ten problem w jej pracach. Osobami narażonymi na takie działania są najczęściej seniorzy.

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. Rzecznik brał udział w szkoleniu organizowanym przez Delegaturę UOKiK.

W roku 2016 współpraca miała szerszy charakter niż w latach wcześniejszych. W ramach działań edukacyjnych przedstawiciele UOKiK Delegatura w Bydgoszczy, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Inspekcji Handlowej – Delegatura we Włocławek uczestniczyli w produkcji audycji radiowych skierowanych do mieszkańców powiatu.

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

W 2016 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 dziesięciu audycji poświęconych podstawowym problemom konsumentów z obszaru powiatu na antenie lokalnej rozgłośni radiowej. Audycje obejmowały następujące zagadnienia:

- 1) Jakość towarów – podstawowe zasady oceny, zadania instytucji państwowych w tym zakresie (audycja z przedstawicielem Inspekcji Handlowej)
- 2) Ochrona zbiorowych praw konsumentów – zadania instytucji państwowych (audycja z udziałem przedstawiciela Delegatury UOKiK w Bydgoszczy),
- 3) Prawa konsumenta poza granicami kraju – zadania Europejskiego Centrum Konsumentów (audycja z udziałem przedstawiciela Europejskiego Centrum Konsumenckiego),
- 4) Ochrona konsumentów – prawo do prywatności, jak chronić się przed niechcianymi zmówieniami,
- 5) Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy przy zawieraniu umów z konsumentem,
- 6) Świadomy konsument – rejestry publiczne i inne narzędzia przydatne do pozyskiwania informacji dla konsumentów, instytucje chroniące konsumentów dostępne dla mieszkańców powiatu,
- 7) Konsument przed sądem – jak dochodzić i chronić swoich praw w postępowaniach sądowych, przed sądami konsumenckimi, w postępowaniach mediacyjnych,
- 8) Podstawowe problemy mieszkańców powiatu z zakresu spraw konsumenckich – mowy zawierane poza lokalem. Jak chronić swoje prawa,
- 9) Podstawowe problemy mieszkańców powiatu z zakresu spraw konsumenckich – dostarczanie energii oraz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- 10) Podstawowe problemy mieszkańców powiatu z zakresu spraw konsumenckich – reklamacja towarów i usług.

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

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 (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)**

W przedmiotowych zadaniach brak odpowiednich wniosków wskazujących na konieczność podjęcia odpowiednich działań. Rzecznika natomiast przekazywał do organów ścigania zawiadomienia dot. spraw w których nie została udzielona jemu odpowiedź na podjęte wystąpienia.

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

#### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów:**

Rzecznik ponowił wnioski kierowane w poprzednich okresach sprawozdawczych, tj.:

- 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 franczyzodawcy, winny być przepisy, które mogą umożliwić dochodzenie odpowiedzialności od konsumentów właśnie od franczyzodawców;
- 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 konsumencką oraz wyczuleniem organów ścigania na tego rodzaju działania, w szczególności szeroką współpracę organów wykraczających poza ich pojedynczą właściwość.

Ponadto rzecznik wskazuje na potrzebę rozszerzenia przepisów związanych ze standardów jakościowych obsługi odbiorców a także odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy. Wszelkie nieprawidłowości związane z nieterminowym przekazywaniem rozliczeń powinny się mieścić w tychże regulacjach.

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

Rzecznik ponowia wnioski kierowane w poprzednich okresach sprawozdawczych, tj.:

- 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. TABELLE**