

RK.0643.1.2014

ZATWIERDZAM:

STAROSTA

Kazimierz Karc

WŁOCŁAWEK, 31 MARCA 2014 R.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
WE WŁOCŁAWKU
ZA 2013 ROK

OPRACOWAŁ

PIOTR KRYGIER

*Wykonujący zadania
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
Piotr Krygier*

WŁOCŁAWEK, MARZEC 2014 R.

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	Piotr Krygier (pracownik nie jest zatrudniony na stanowisku powiatowego rzecznika konsumentów, pracownik zadania rzecznika wykonuje w ramach dodatkowych obowiązków)
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wykształcenie wyższe prawnicze, aplikant radcowski przy OIRP w Toruniu
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	- 1/5 etatu - 1,2 etatu - 1/4 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
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 wydzielania części etatu
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	Tak

działalności Rzecznika korzysta z pomocy 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).	½ - osoba odbywająca staż zawodowy w urzędzie na pdst. 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 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.

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. Pomimo wyrażanej gotowości świadczenia poradnictwa poza siedzibą urzędu, nie zgłaszały spodmiotów zewnętrzne w 2013 r. gotowości współpracy w tym zakresie.

W zakresie poradnictwa dominowały sprawy dotyczące usług telekomunikacyjnych oraz obuwia i odzieży. Najczęściej zgłaszali się mieszkańcy gmin Fabianki, Włocławek oraz Brześć Kujawski. Łącznie udzielono 196 udokumentowanych porad. Liczba powyższa nie obejmuje części drobnych porad telefonicznych.

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.

W 2013 r. odnotowano kolejny wzrost podjętych interwencji w stosunku lat poprzednich. Jest to niewątpliwie wynikiem podjętych działań edukacyjnych i informacyjnych z zakresu funkcjonowania Rzecznika. Podjętych zostało 88 interwencji, z czego 54 uwzględniły żądania Rzecznika. Wskazać jednak należy, że podjęta interwencja nie zawsze musi odnosić się do uwag i roszczeń zgłaszanych przez konsumenta.

W 2013 r. dominowały sprawy dotyczące obuwia oraz odzieży a także sprawy telekomunikacyjne. W mniejszym stopniu niż w poprzednich okresach sprawozdawczych podejmowano wystąpienia w sprawach dot. zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Utrzymuje się poziom spraw, które w wyniku podjętych interwencji zostały pozytywnie załatwione. Niezmiennie do poprzedniego okresu sprawozdawczego w wielu sprawach pomimo negatywnych odpowiedzi kierowanych po podjęciu interwencji przez rzecznika, podejmowano kolejne działania zmierzające do ochrony naruszonych interesów konsumentów. Tym samym wyjaśnianie niektórych spraw istotnie się przedłużyło. Nie mniej mając na uwadze ilość pozytywnie załatwianych spraw należy uznać, że jest to korzystne dla konsumentów.

4. 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 2013 r. Rzecznik informował UKOIK o możliwości naruszenia przez niektórych przedsiębiorców zbiorowych interesów konsumentów.

W zakresie współpracy z organizacjami pozarządowymi w/z Rzecznika przystąpił do współpracy rzeczników oraz Oddziałów Federacji Konsumentów z terenu województwa kujawsko-pomorskiego w ramach inicjatywy podjętej przez Federację konsumentów.

Rzecznik ponadto podejmował działania związane z likwidacją przez Energa Obsługa i Sprzedaż punktu Biura Obsługi Klienta we Włocławku.

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

W 2013 r. wystąpiły dwa wnioski w tym zakresie. W jednym z przypadków w/z Rzecznika uczestniczył w rozprawie w toku sprawy (bez formalnego zgłoszenia), w drugiej ze względu na prowadzony proces w Warszawie nie było możliwości przystąpienia do postępowania.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2013 r. w/ z Rzecznika podejmował szerokie działania w zakresie edukacji konsumenckiej. Obejmowały one w szczególności:

- artykuły w prasie lokalnej,
- udzielane wywiady w lokalnym radiu i telewizji,

- publikowanie materiałów oraz ostrzeżeń o najczęstszych praktykach zagrażających konsumentom na stronie internetowej powiatu,
- przeprowadzono spotkania Rzecznika w szkołach (w/z Rzecznika skierował pisma do szkół publicznych z terenu powiatu włocławskiego z informacją o możliwości przeprowadzenia zajęć z udziałem Rzecznika),
- przesyłano do szkół inne materiały dotyczące edukacji konsumenckiej.

Wskazać ponadto należy, że tematyka ochrony konsumenckiej w 2013 r. była przedmiotem pracy komisji rady powiatu. W roku bieżącym także planowane jest przedstawienie informacji z działalności rzecznika w toku prac komisji. Rzecznik już w 2014 r. brał udział w pracach Rady Miasta i Gminy w Chodczu, przybliżając funkcjonowanie tej 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 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. podjąć działania zmierzające do zwiększenia skuteczności realizacji obowiązujących przepisów, w szczególności ograniczeniem jest przewlekłość prowadzonych postępowań,
- b. większa aktywność organów ścigania, w szczególności w zakresie oceny indywidulanych zgłoszeń dot. oszustw/ wytudzeń/ fałszowania dokumentów przez pryzmat szerszej działalności przedsiębiorcy/ przedstawiciela,
- c. wzmocnienie wszelkich działań edukacyjnych.

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. TABELLE

Wykonujący zadania
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
Powiatu Sępólno