**Informacja**

**Starosty Włocławskiego**

**z działalności**

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

sporządzona zgodnie z realizacją planu pracy Komisji Administracji, Bezpieczeństwa
i Porządku Publicznego Rady Powiatu we Włocławku przyjętego

uchwałą nr LXI/471/23Rady Powiatu z dnia **19 grudnia 2023 r.**

w sprawie planu pracy Komisji Administracji, Bezpieczeństwa i Porządku Publicznego Rady Powiatu we Włocławku na rok 2024.

Włocławek, marzec 2024 r.

**Spis zawartości**

I. Uwagi ogólne 3

II. Funkcjonowanie rzecznika konsumentów w Powiecie Włocławskim 4

III. Realizacja zadań 4

IV. Tabele 7

**I. Uwagi ogólne.**

Ustawodawca, w związku z nakazem konstytucyjnym określonym w art. 76 Konstytucji RP, zgodnie z którym władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców
przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu
oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi, przywiązuje wielkie znaczenie do ochrony interesów i praw konsumentów.

Polski system ochrony konsumentów ma charakter rozproszony, ponieważ złożony jest
z licznych organów i instytucji o różnym charakterze kompetencji. Do podmiotów tych Ustawa zaliczyła m. in. samorząd terytorialny, do którego zadań należy ochrona interesów konsumentów.

Zgodnie z art. 37 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów w zakresie określonym ustawą
oraz odrębnymi przepisami wykonują również: samorząd terytorialny, a także organizacje konsumenckie i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów. Ustawa nie wskazuje, o samorząd terytorialny którego szczebla chodzi. Należy uznać zatem, że zadanie to ustawa powierza samorządom terytorialnym wszystkich szczebli: gminnemu, powiatowemu i wojewódzkiemu. Obowiązek wykonywania przez jednostki samorządu terytorialnego zadań w dziedzinie ochrony interesów konsumentów wynika też z innych ustaw.

W stosunku do powiatów przewidują go przepisy regulujące funkcjonowanie samorządu powiatowego. Artykuł 4 ust. 1 pkt 18 tej ustawy stanowi, że do zadań powiatu należy ochrona praw konsumentów. Analogiczna sytuacja występuje w przypadku samorządów wojewódzkich. Jedynie ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym nie wypowiada się w tej kwestii. W katalogu zadań gminy zawartym w art. 7 tej ustawy ochrona praw konsumentów nie została expressis verbis wyrażona. Jednak wyciągnięcie z tego wniosku, że ochrona praw konsumentów nie należy do zadań gminy byłoby działaniem zbyt pochopnym. Samorząd gminny może bowiem na podstawie art. 7 podejmować wszelkie działania zmierzające do zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej. Dlatego nie jest konieczne wyraźne wskazanie w ustawie, że zadania z zakresu ochrony praw konsumentów należą do zadań własnych gminy. Gmina ma kompetencję
do podejmowania działań w zakresie ochrony praw konsumentów. Podejmuje wiele uchwał,
w których może wyeksponować prawa konsumentów.

Zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta. Rzecznikiem konsumentów może być osoba posiadająca wyższe wykształcenie, w szczególności prawnicze lub ekonomiczne, i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta). Stanowisko to wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego (urzędu miasta), a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

W świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań rzecznika
w szczególności należy:

1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;

2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego
w zakresie ochrony interesów konsumentów;

3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;

4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;

5) prowadzenie edukacji konsumenckiej;

6) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

**II. Funkcjonowanie rzecznika konsumentów w Powiecie Włocławskim**

 Aktualnie w Powiecie Włocławskim nie ma zatrudnionego powiatowego rzecznika konsumentów. Zadania rzecznika wykonuje Piotr Krygier. Wskazać należy, że zadania powyższe realizowane były obok zadań Sekretarza Powiatu. Funkcja Rzecznika jest wykonywana niezależnie od innych zadań. W zakresie posiadania odpowiednich kwalifikacji przez osobę wykonującą zdania, wskazać należy, że Piotr Krygier posiada uprawniania radcy prawnego, a także od ponad dwunastu lat zatrudniony jest na stanowiskach obejmujących kontakt ze sprawami o charakterze konsumenckim. Zadania Rzecznika przez w/w osobę wykonywane są od października 2011 r. w niezmienionej formule.

 Rzecznik wykonuje powierzone zadania samodzielnie. W okresie obejmującym przedmiotową informację Rzecznik w wykonywaniu obowiązków korzystał z pomocy innych osób, tj. pracownika zatrudnionego na stanowisku Referenta, dzielącego obowiązki w tym zakresie z innymi zadaniami w proporcji około ½.

 Rzecznik przyjmuje interesantów w godzinach pracy urzędu tj. poniedziałek 7:30 – 15:30, wtorek 7:30 – 17:00, środa, czwartek 7:30 – 15:30 oraz piątek 7:30 – 14:00 bez uprzedniego umówienia. Wskazane jest jednak przyjmowanie konsumentów po wcześniejszym uzgodnieniu terminu ze względu na inne wykonywane funkcje .W uzasadnionych przypadkach Rzecznik może wydłużyć godziny przyjmowania w uzgodnionym terminie.

**III. Realizacja zadań**

 **1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej
w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

 Dostęp do bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego realizowany jest w szczególności poprzez możliwość bezpośredniego kontaktu z Rzecznikiem, kontakt telefoniczny (nr bezpośrednio do Rzecznika: (54) 230 46 12 oraz korespondencję za pośrednictwem poczty elektronicznej (konsumenci@powiat.wloclawski.pl).

W zakresie dostępności Rzecznika w 2023 r. nie były zgłaszane do Starosty żadne wnioski oraz skargi. Nie mniej wskazać należy, że zadania powyższe realizowane były obok zadań związanych z funkcją Sekretarza Powiatu.

Podstawową trudnością w realizacji zadania jest kwestia dostępności do Rzecznika dla mieszkańców miejscowości znacznie oddalonych od Włocławka. Powiat Włocławski jest stosunkowo duży, wielu mieszkańców małych miejscowości ma niewątpliwie trudności z bezpośrednim dotarciem do Rzecznika.

Strukturę udzielanych porad i informacji prawych 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.**

 W roku sprawozdawczym do Rzecznika nie dotarły sygnały, które mogłyby świadczyć o konieczności podjęcia tego rodzaju działań.

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

Podstawowym środkiem działania Rzecznika w ubiegłym roku było podejmowanie wystąpień wobec przedsiębiorców. W 2023 r. Rzecznik podjął się 93 wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów. Pozytywnie dla konsumentów zakończonych zostało 56,98 % interwencji. Największą ilość wystąpień stanowiły sprawy związane z nieuznawaniem roszczeń przez przedsiębiorców reklamacji obuwia i odzieży, urządzeń gospodarstwa domowego urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, a także mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu. Kategoria spraw związanych z odzieżą i obuwiem stanowiła 25,80 % wszystkich wystąpień, kategoria spraw związanych z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem, komputerowym stanowiła 8,60 %, natomiast kategoria spraw związanych z meblami, artykułami wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – 8,51 %. W przypadku usług, najczęstszym problemem okazywał się sektor energetyczny i wodny, który stanowił 9,68 % wszystkich wystąpień oraz obszar związany z finansami, który również stanowił 9,68 % .

Szczegóły dotyczące wystąpień kierowanych w 2023 r. do przedsiębiorców przedstawia Tabela nr 2.

**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 w ramach bezpośredniej współpracy i posiadanych środków kontaktuje się m.in. kierując w razie potrzeb do punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, zgłaszając sprawy do organów ścigania, podejmując tematykę przestępstw gospodarczych ze szkodą na rzecz konsumentów na spotkaniach, w których uczestniczy z racji pełnienia innych obowiązków

Rzecznik posiada zawarte porozumienie z Rzecznikiem Finansowym.

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

 W 2023 r. nie były wytaczane powództwa na rzecz konsumentów. Rzecznik nie wstępował do prowadzonych postępowań sądowych.

**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 włocławskiego. Celem kampanii było:

- upowszechnienie w społeczeństwie wiedzy o podstawowych prawach konsumentów,

- przybliżenie zasad funkcjonowania instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz zadań powiatu w obszarze ochrony 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 wyznaczone środki z budżetu powiatu. Zgodnie z informacjami otrzymanymi od wykonawcy zadania, cykl audycji spotkał się ze znacznym zainteresowaniem słuchaczy.

Rzecznik wielokrotnie udzielał wypowiedzi na łamach lokalnej prasy oraz mediów odnosząc się do bieżących problemów, komentując i wyjaśniając zmiany w przepisach prawa konsumenckiego.

**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)

**8. Inne zadania i uwagi**

 Rzecznik w roku 2023 r. wypełnił obowiązek dotyczący sporządzenia sprawozdania z prowadzonej działalności, które zatwierdza starosta oraz przekazania sprawozdania do UOKiK. Ponadto sporządził stosowną informację do prac Komisji.

Załączniki:

1. Tabela nr 1. Udzielanie porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Tabela nr 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Tabela nr 3. Współdziałanie z innymi instytucjami.
4. Tabela nr 4. Pomoc na drodze sądowej.