

ZATWIERDZAM:
WŁOCŁAWEK, 10 MARCA 2022 R.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
WE WŁOCŁAWKU
ZA 2021 ROK**

**OPRACOWAŁ
PIOTR KRYGIER**

WŁOCŁAWEK, MARZEC 2022 R.

INFORMACJE OGÓLNE

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

Województwo i powiat	kujawsko - pomorskie włocławski
Liczba mieszkańców miasta/powiatu Proszę podać najnowsze dostępne dane	85 646
Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Brak rzecznika, zadania rzecznika wykonuje Piotr Krygier zatrudniony na stanowisku Sekretarza Powiatu
Wykształcenie Proszę zaznaczyć właściwe	<input checked="" type="checkbox"/> wyższe prawnicze <input checked="" type="checkbox"/> radca prawny <input type="checkbox"/> wyższe ekonomiczne <input type="checkbox"/> wyższe filologiczne <input type="checkbox"/> wyższe inne (jaki?)
Wymiar etatu	<input type="checkbox"/> cały etat <input type="checkbox"/> 4/5 etatu <input type="checkbox"/> 3/5 etatu <input type="checkbox"/> 1/2 etatu <input type="checkbox"/> 1/4 etatu <input type="checkbox"/> 1/8 etatu <input checked="" type="checkbox"/> inny wymiar etatu (jaki?) <input type="checkbox"/> inna forma zatrudnienia (proszę opisać)
jeśli rzecznik dzieli etat między ochronę konsumentów a inne zadania, proszę napisać jakie są to zadania	Funkcja Rzecznika wykonywana jest w ramach dodatkowych zadań dla pracownika zatrudnionego na innym stanowisku pracy – brak możliwości wskazania wydzielenia części etatu
Czy rzecznik korzysta stale z pomocy innych osób? Jeśli tak, to w jakim wymiarze. Proszę napisać, ile osób stale pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków (jeśli liczba zmieniała się w trakcie roku, proszę wpisać średnią). Proszę napisać, na ile etatów łącznie (nie wliczając samego rzecznika) pracują te osoby.	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie</p> <p>Pomoc udzielana przez pracownika zatrudnionego na stanowisku pomocy administracyjnej, dzieląc obowiązki w tym zakresie z innymi zadaniami w proporcji około 1/2.</p>
Dostępność rzecznika dla konsumentów Proszę podać liczbę godzin w tygodniu, w których rzecznik lub jego współpracownicy są dostępni dla konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Nie ma ograniczeń w dostępności Rzecznika, pracownik wykonujący zadania nie rozgranicza czasu przeznaczonego na zadania Rzecznika oraz inne zadania wynikające z posiadanego zakresu czynności
Czy rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura	<input type="checkbox"/> tak <input checked="" type="checkbox"/> nie
Koszty działalności (zł.) Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować	Okolo 30 tys. zł

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Proszę traktować ten formularz tylko jako ramowe wskazówki do sprawozdania. Są to pytania pomocnicze. Nic nie stoi na przeszkodzie, by pisali Państwo więcej, niż by to wynikało z formularza (a w żadnym razie nie należy przejmować się wielkością rubryki w formularzu). Przeciwnie, jest to wysoce wskazane, ponieważ sprawozdanie ma dać pełny obraz działalności rzecznika. Informacje, które Państwo przekażą, posłużą do opracowania zbiorczego sprawozdania z działalności rzeczników w kraju.

Poradnictwo i informacja prawna

Proszę opisać, jak rzecznik świadczy poradnictwo (telefonicznie, emailowo, przez media społecznościowe, osobiście w biurze, osobiście w innych miejscach - np. urzędy, centra handlowe, jarmarki, wydarzenia itp.) i w jakim wymiarze.

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 2021 r. nie były zgłaszane do starostwa żadne wnioski oraz skargi. Nie mniej wskazać należy, że zadania powyższe realizowane były obok zadań Sekretarza Powiatu oraz zadań wynikających z wykonywania obowiązków Naczelnika Wydziału Zarządzania, Administracji i Bezpieczeństwa, który należy do najliczniejszych personalnie wydziałów starostwa.

Podstawową trudnością w realizacji zadań Rzecznika jest kwestia dostępności 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.

Strukturę udzielanych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 1.

Proszę oszacować profil wiekowy osób, które proszą o poradę rzecznika konsumentów.

młodzież (16-25 lat)	10 %
dorośli (26-60 lat)	54 %
seniorzy (powyżej 60 lat)	36 %

Jaka część spraw to proste pytania, które nie wymagają analizy dokumentów?

- | | | |
|--|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> mniej niż 10% | <input checked="" type="checkbox"/> 11-30% | <input type="checkbox"/> 31-50% |
| <input type="checkbox"/> 51-70% | <input type="checkbox"/> 71-90% | <input type="checkbox"/> ponad 91% |

Jakiej pomocy najczęściej oczekują konsumenci od rzecznika?

Konsumenci najczęściej proszą o udzielenie informacji na temat praw jakie mają, możliwych krokach jakie mogą podjąć w danej sytuacji. Ponadto proszą o podjęcie interwencji przez rzecznika, gdy ich działania nie przynoszą zamierzonego przez nich skutku lub droga postępowania (proces reklamacyjny) została przez nich wyczerpana.

Jaka część spraw kończy się:

- pomocą w napisaniu reklamacji	20 %
- pomocą w sporządzeniu sprzeciwu lub innego pisma procesowego	2 %
- przekazaniem sprawy do innej instytucji (RzF, UKE, URE itd.)	0 %
- skierowaniem sprawy do podmiotu ADR	0 %

Wnioski w sprawie przepisów prawa miejscowego

Ile takich wniosków rzecznik/czka złożył/a w danym roku i jakich aktów prawa dotyczyły? A jeśli tego nie robił/a - dlaczego nie korzysta z tego uprawnienia?

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

Wystąpienia do przedsiębiorców

Czy rzecznik wymaga, żeby konsument samodzielnie przeszedł procedurę reklamacyjną, zanim zwróci się do rzecznika o podjęcie interwencji?

tak

nie

Jak konsumenci reagują na ten wymóg?

Z reguły Rzecznik wymaga, aby konsument samodzielnie przeszedł procedurę reklamacyjną. Natomiast w uzasadnionych przypadkach (cechy indywidualne konsumenta - nieporadność życiowa, zły stan zdrowia, podeszły wiek) Rzecznik odstępuje od tego wymogu i podejmuje interwencje.

Proszę napisać, jakie były skutki wezwań kierowanych przez rzecznika/czkę do przedsiębiorców. Jak przedsiębiorcy reagują na takie wystąpienia? Czy widać różnicę postaw pomiędzy dużymi a małymi przedsiębiorstwami? Inne wnioski i uwagi.

Podstawowym środkiem działania Rzecznika w ubiegłym roku było podejmowanie wystąpień wobec przedsiębiorców. W 2021 r. Rzecznik podjął się 52 wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów. Pozytywnie dla konsumentów zakończonych zostało 61,22 % interwencji. Największą ilość wystąpień stanowiły sprawy związane z nieuznawaniem roszczeń przez przedsiębiorców reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, a także mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu oraz obuwia i odzieży. Kategoria spraw związanych z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem komputerowym stanowiła 28,57 % wszystkich wystąpień, kategoria spraw związanych z meblami, artykułami wyposażenia wnętrz, utrzymania domu - 14,28 %, natomiast obuwia i odzieży - 6,12 %. W przypadku usług, najczęstszym problemem okazywał się obszar związany z telekomunikacją, który stanowił 12,24 % wszystkich wystąpień, a także sektor energetyczny i wodny oraz związany z konserwacją i naprawą pojazdów i innych środków transportu, oba stanowiły po 10,20 % wszystkich wystąpień.

Szczegóły dotyczące wystąpień kierowanych w 2021 r. do przedsiębiorców przedstawia Tabela nr 2.

Czy rzecznik korzysta z niesformalizowanych metod perswazji (telefon do przedsiębiorcy, spotkanie, rozmowa)? Ile razy?

Rzecznik nie zaobserwował konieczności korzystania z niesformalizowanych metod perswazji.

Ile razy rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy nie w sprawie konkretnego konsumenta lecz w interesie publicznym? Proszę opisać te sprawy.

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie występował do przedsiębiorców w interesie publicznym ze względu na brak takiej konieczności.

Proszę oszacować, jaka jest średnia wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których rzecznik występował do przedsiębiorców

Wydaje się, że średnia wartość przedmiotu sporu waha się w okolicach 500 - 600 zł.

Polubowne rozwiązywanie sporów

Czy rzecznik wymaga, żeby konsument samodzielnie przeszedł procedurę ADR, zanim zwróci się do rzecznika o podjęcie interwencji?

tak

nie

Jaka jest reakcja konsumentów na to oczekiwanie?

Rzecznik nie wymaga, aby konsument samodzielnie przeszedł procedurę ADR zanim zwróci się o podjęcie interwencji. W sytuacjach uzasadnionych (typowych do podjęcia tego typu działań) rzecznik informuje konsumenta o ewentualności podjęcia przez niego takich kroków. Nie jest to jednak wymagane przed podjęciem przez rzecznika potencjalnej interwencji.

Czy rzecznika/czka pomagał konsumentom w prowadzeniu sporów (np. występował jako pełnomocnik, przygotowywał stanowiska) przed podmiotem ADR?

tak

nie

Jaki był wynik postępowań ADR, w których rzecznik/czka brał udział?

W 2021 r. konsumenci nie zgłaszali potrzeby, aby Rzecznik pomagał w prowadzeniu sporów jako ich pełnomocnik. Wobec czego nie podjęto takich działań. Rzecznik informował konsumentów o możliwości skorzystania z powyższej procedury.

Czy do rzecznika trafiają sprawy, które wcześniej konsument próbował rozstrzygnąć na drodze ADR? Ile było takich spraw? Dlaczego nie zostały rozstrzygnięte? Czy rzecznikowi udało się doprowadzić te spory konsumenckie do końca, a jeśli tak, to w jaki sposób (interwencja, sąd)?

Do Rzecznika nie trafiły sprawy, które konsument próbowałby rozstrzygnąć na drodze ADR.

Aktywność sądowa rzecznika/czki

Czy występował/a Pan/i do sądów z powództwami w imieniu konsumentów?

Jeśli nie - dlaczego? Jeśli tak, proszę napisać, jakiego rodzaju były to sprawy, jaka była średnia wartość przedmiotu sporu, jakie trudności napotkał/a Pan/i przy realizacji tego uprawnienia? Jak się potoczyły te sprawy?

Rzecznik nie występował do sądów z powództwami w imieniu konsumenta z uwagi na brak woli konsumentów na takie działanie.

Czy przystępował/a Pan/i do powództw wniesionych przez konsumentów?

Jeśli nie - dlaczego? Jeśli tak, proszę napisać, jakiego rodzaju były to sprawy, jaka była średnia wartość przedmiotu sporu, jakie trudności napotkał/a Pan/i przy realizacji tego uprawnienia? Jaka była reakcja sądu na wstąpienie rzecznika do procesu? Jaki był wynik tych spraw?

Rzecznik nie przystępował do powództw wniesionych przez konsumentów, gdyż nie odnotowano takiego zainteresowania z ich strony.

Czy przedstawiał/a Pan/i w procesach sądowych istotne poglądy dla sprawy? Proszę je opisać.

Rzecznik nie przedstawiał istotnych poglądów dla sprawy w procesach sądowych, gdyż konsumenci nie zwrócili się o tego rodzaju pomoc.

Czy pomagał/a Pan/i konsumentom w inny sposób w prowadzeniu procesów sądowych? Jeśli tak, to w jaki sposób (przygotowywanie sprzeciwu od nakazu zapłaty, przygotowanie innych pism procesowych, przygotowanie konsumenta do rozprawy itp.)?

Rzecznik w jednej sprawie pomógł konsumentowi w napisaniu sprzeciwu od nakazu zapłaty.

Jaki procent spraw, w których rzecznik/czka napisał/a sprzeciw, została faktycznie skierowana przez konsumentów do sądu? Jaki był wynik tych spraw?

Rzecznik w obecnym czasie nie ma wiedzy co do dalszego etapu i ewentualnego zakończenia w/w sprawy.

Współdziałanie z innymi instytucjami

Jak często rzecznik/czka kontaktuje się z innymi rzecznikami w swoim regionie (w tym z przedstawicielem regionu w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów)?

co najmniej raz w tygodniu

co najmniej raz w miesiącu

raz na kilka miesięcy

x rzadziej lub nigdy

Proszę opisać, czego dotyczyły te kontakty, kto je nawiązywał, jak przebiegała współpraca.

Kontakty z innymi Rzecznikami opierają się głównie na przekazywaniu otrzymanych spraw zgodnie z właściwością miejsca zamieszkania konsumentów.

Jak często kontaktuje się Pan/i z Inspekcją Handlową?

formalnie (wymiana pism)

co najmniej raz w tygodniu

raz na kilka miesięcy

co najmniej raz w miesiącu

x rzadziej lub nigdy

nieformalnie (emaile, telefony, osobiście)

co najmniej raz w tygodniu

raz na kilka miesięcy

co najmniej raz w miesiącu

x rzadziej lub nigdy

proszę opisać, czego dotyczyły te kontakty

Jak często kontaktuje się Pan/i z UOKiK (centrala, delegatura)?

formalnie (wymiana pism)

co najmniej raz w tygodniu

raz na kilka miesięcy

co najmniej raz w miesiącu

x rzadziej lub nigdy

nieformalnie (emaile, telefony, osobiście)

co najmniej raz w tygodniu

raz na kilka miesięcy

x co najmniej raz w miesiącu

rzadziej lub nigdy

proszę opisać, czego dotyczyły te kontakty (rozdzielając centralę i delegaturę/y)

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.

Czy w 2021 roku brał/a Pan/i udział w szkoleniach organizowanych przez UOKiK lub organizacje społeczne (jeśli tak, proszę wymienić w których)?

tak nie

Czy uczestniczył/a Pan/i w spotkaniach z dyrektorami delegatur UOKiK (ilu?)

tak nie

Czy dostaje Pan/i newsletter dla rzeczników konsumentów wysyłany przez UOKiK?

tak nie

Czy przekazywał/a Pan/i informacje i materiały, o które UOKiK prosił w newsletterze?

tak nie

Czy kierował/a Pan/i konsumentów do udziału w projektach pomocy sądowej organizowanych przez UOKiK (np. projekt Aquila)?

tak nie

Czy korzystał/a Pan/i z wzorów pism opracowanych i udostępnionych przez UOKiK do kierowania wezwań do domów kultury, restauracji, hoteli, w których organizowane są pokazy? Jeśli tak, ile razy.

tak nie

Czy informował Pan UOKiK o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku. Ile razy i w jakich sprawach? Czy współpracował/a Pan/i z UOKiK przy walce z przedsiębiorcami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów (np. organizującymi pokazy), a jeśli tak, to w jaki sposób?

Rzecznik nie informował UOKiK o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku ze względu na brak zasadności takiego działania.

Z jakimi innymi instytucjami rzecznik konsumentów współpracował w 2021 roku? (organizacje konsumenckie, punkty darmowej pomocy prawnej, policja, ZUS, związki wyznaniowe). Proszę opisać, czego ta współpraca dotyczyła i jak przebiegała.

Rzecznik w ramach bezpośredniej współpracy i posiadanych środków kontaktuje się z w/w instytucjami, 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.

Edukacja konsumencka

Proszę opisać, ile wizyt w szkołach Pan/Pani przeprowadziła/a w 2021, w jakich szkołach, jakiego rodzaju były to zajęcia (spotkania, lekcje, pikniki itp.), ile osób (mniej więcej) uczestniczyło w tych spotkaniach.

W jednostkach prowadzonych przez Powiat Włocławski Rzecznik nie przeprowadzał spotkań ze względu na sytuację epidemiologiczną.

Jakie inne formy aktywności na polu edukacji skierowanej do młodzieży Pan/i prowadził/a? Np. gry miejskie, konkursy i olimpiady konsumenckie). Czy zapraszał/a Pan/i młodzież do swego biura?

Młodzież nie stanowi znacznej grupy konsumentów, którzy zgłaszają się do rzecznika o poradę lub interwencję. Może to świadczyć o braku konieczności podejmowania w/w aktywności skierowanej bezpośrednio do tej grupy wiekowej.

Czy współpracuje Pan/i z młodzieżą uniwersytecką? Proszę opisać formy tej współpracy (staże w biurze rzecznika, współpracę z uniwersyteckimi poradniami/klinikami prawa itp.)

Rzecznik w ramach dodatkowego zatrudnienia na włocławskiej uczelni, udziela młodzieży uniwersyteckiej informacji z zakresu ochrony praw konsumenckich.

Czy uczestniczył/a Pan/i w spotkaniach z seniorami? Ile razy, przy jakich okazjach, kto te spotkania organizował? Ile osób (mniej więcej) brało udział w tych spotkaniach?

Seniorzy nie stanowią znacznej grupy konsumentów, którzy zgłaszają się do Rzecznika o poradę lub interwencję. Dodatkowo sytuacja epidemiologiczna utrudniała zorganizowanie w/w spotkań.

Czy rzecznik/czka występuje w mediach? Proszę podać tytuły gazet, nazwy stacji telewizyjnych i radiowych, w których wystąpił/a. Proszę uwzględnić zwłaszcza te, w których ma stałą rubrykę/program.

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 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 uzyskanymi od wykonawcy zadania, cykl audycji spotkał się ze znaczącym zainteresowaniem słuchaczy.

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

Jakie inne działania edukacyjne podejmował rzecznik/czka. Proszę uwzględnić szczególnie działania nietypowe/nieoczywiste/niestandardowe.

Inne działania edukacyjne związane były z kolportażem, publikowaniem materiałów informacyjnych otrzymywanych przez rzecznika od innych instytucji.

Rzecznik jako oskarżyciel publiczny

Ile razy rzecznik/czka wystąpił/a do policji z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielenie żądanych informacji? Jaka była reakcja policji? Jaki był skutek tych wniosków? Czy rzecznik podjął próbę wystąpienia w takiej sprawie w zastępstwie starosty, który działał jako oskarżyciel publiczny? Czy takich wniosków jest mniej, czy więcej niż dawniej, dlaczego?

W roku 2021 Rzecznik wystąpił jeden raz do policji z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielenie żądanych informacji. Do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania nie odnotowano stanowiska policji.

Czy rzecznik występował jako oskarżyciel publiczny w przypadku innych wykroczeń na szkodę konsumentów (np. naruszenia ustaw: o kredycie konsumenckim, o nieuczciwych praktykach rynkowych, o języku polskim, Kodeksu wykroczeń)? Jeśli tak - proszę je opisać. Jeśli nie, proszę napisać dlaczego.

W 2021 roku nie zaistniały przesłanki do tego, aby rzecznik miał występować jako oskarżyciel publiczny.

WNIOSKI I PROPOZYCJE ZMIAN

Jakie problemy na rynku uważa Pan/i za szczególne wyzwanie dla instytucji chroniących konsumentów (w poszczególnych branżach: finansowej, telekomunikacyjnej, handlu, turystyce)? Jak można lepiej im przeciwdziałać?

Aktualność zachowują uwagi rzecznika z poprzednich sprawozdań.

Jakie dostrzega Pan/i bariery w dochodzeniu uprawnień przez konsumentów? Jak można je ograniczyć?

Problem jest w szczególności ograniczone możliwości i trudności związane z dochodzeniem roszczeń na drodze sądowej. Konieczność dalszego wzmocnienia rozstrzygania sporów pozasądowych.

Jakie zmiany przepisów lub praktyki ich stosowania można wprowadzić, by polepszyć standardy ochrony konsumentów?

Zgodnie z tym co było zgłaszane wcześniej istotne byłyby 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.

Jakie zmiany przepisów lub praktyki należałoby wprowadzić, by poprawić warunki pracy rzeczników lub umożliwić im lepsze korzystanie z ich uprawnień i kompetencji?

Rzecznik ponawia 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.