

Protokół nr 2/2024

Komisji Rewizyjnej z kontroli przeprowadzonej w Starostwie Powiatowym w Nowym Mieście Lubawskim w dniu 13 marca 2024 r.

Zgodnie z planem kontroli Komisji Rewizyjnej na 2024 r. ustalonym uchwałą Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 23 listopada 2023 r. Nr LXIII/393/2023, Komisja Rewizyjna Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim w składzie:

Jan Czapliński - Przewodniczący Komisji

Daniel Zdanowski – Zastępca Przewodniczącego Komisji

Andrzej Lewandowski – Sekretarz

dnia 13 marca 2024 r. przeprowadziła kontrolę w Starostwie Powiatowym w Nowym Mieście Lubawskim.

Przedmiot kontroli: Kontrola spraw prowadzonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2023 roku.

Wyjaśnień udzielała: Małgorzata Jeda, zatrudniona na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 10 kwietnia 2012 r. Pani Jeda pracuje na stanowisku Rzecznika w wymiarze ½ etatu i ½ etatu – Stanowisko ds. Kontroli.

Komisja zapoznała się następującymi dokumentami i wyjaśnieniami:

- sprawozdaniem z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2023 – załącznik numer 1,
- ustnymi wyjaśnieniami Pani Jedy na temat działalności w 2023 r.

Podstawy prawne działania

Zgodnie z obowiązującymi przepisami Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, natomiast w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać m. in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym - art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy o samorządzie

powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r. poz. 107). Przepisy art. 37-43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.) określają te zadania oraz formę ich realizacji.

Realizacja zadań

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim zwanego dalej Rzecznikiem, określa par. 15 Załącznika nr 2 do Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego uchwalonego uchwałą Zarządu Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim nr 29/193/2019 z dnia 18 września 2019 r. ze zm.

Są to następujące zadania:

- 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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 6) występowanie w roli oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- 7) prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- 8) sporządzanie rocznego sprawozdania z działalności rzecznika oraz przekazywanie go do właściwej miejscowo delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po uprzednim zatwierdzeniu przez Starostę.

Rzecznik przyjmuje interesantów w środy od godz. 11.15 do 15.15 oraz w czwartki i piątki w godzinach 7.15 – 15.15. W sprawach szczególnych (klient to osoba starsza lub mieszkająca w dalszej odległości od Nowego Miasta Lubawskiego) lub wymagających natychmiastowej pomocy Rzecznik przyjmuje interesantów także poza wyznaczonymi godzinami, ale stanowi to problem ponieważ Pani Jeda nie może w tym czasie wykonywać zadań z zakresu kontroli. Problem stanowi również fakt, że nie ma wyznaczonej osoby, która zastępowałaby Panią Jedę w czasie jej nieobecności w pracy.

1. W 2023 r. Rzecznik udzielił 269 porad. Porady były udzielane bezpośrednio w biurze, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej. Jeżeli chodzi o rodzaj załatwianych sprawy, w większości dotyczyły one usług - 45%. Nieco mniej spraw dotyczyło sprzedaży - 39%. 12% stanowiły porady o charakterze ogólnym, a 5% - porady niekonsumerskie. Jeżeli chodzi o porady dotyczące usług, znacząca ich ilość dotyczyła sektora energetycznego i wodnego (28%), telekomunikacyjnego (18%) oraz finansowego (17%). Z kolei porady dotyczące sprzedaży dotyczyły w większości zakupu sprzętu gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (36%) oraz zakupu odzieży i obuwia (29%). W zależności od sposobu zawarcia umowy, zdecydowana większość spraw dotyczyła umów zawieranych w lokalu (77%). Ponadto, rozpatrywane były sprawy umów zawieranych na odległość (20%) oraz poza lokalem (3%).

2. Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

3. Wystąpienia do przedsiębiorców były podstawowym instrumentem prawnym służącym do realizacji zadań ustawowych. W 2023 r. wpłynęło 76 pisemnych wniosków od konsumentów. 41 spraw zakończyło się pozytywnie. Jedną sprawę pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na brak uzupełnienia wniosku. W jednej ze spraw rzecznik złożył zawiadomienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Wystąpienia dotyczyły sprzedaży (60%) i usług (40%) Jeżeli chodzi o sprzedaż dominowały sprawy dotyczące zakupu odzieży i obuwia (31%) oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (27%). Sprawy dotyczące usług w dużej mierze dotyczyły bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw i pielęgnacji (23%), sektora energetycznego i wodnego (23%) oraz usług finansowych (20%).

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W sytuacji kiedy przedsiębiorca nie udziela odpowiedzi, rzecznik ma prawo zawiadomić policję o popełnieniu wykroczenia. W 2023 r. Rzecznik złożył 8 takich zawiadomień.

4. Rzecznik współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz organami inspekcji handlowej. W miarę możliwości uczestniczy w spotkaniach i konferencjach o tematyce konsumenckiej.

5. W 2023 r. Rzecznik nie występował samodzielnie do sądu z powództwem na rzecz konsumentów. Pomagał natomiast w przygotowywaniu pozwów.

6. Na stronie www Starostwa Powiatowego jest zakładka z podstawowymi informacjami na temat zadań realizowanych przez Rzecznika oraz wniosek do pobrania – wniosek o podjęcie działań w celu ochrony interesów konsumenta.

7. Sprawozdanie roczne z działalności Rzecznika w 2023 r. zostało sporządzone i zatwierdzone w ustawowym terminie (do 31 marca) Zarządzeniem Starosty Nowomiejskiego nr 401/2024 z dnia 11 marca 2024 r. Sprawozdanie zostało przekazane do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Warunki lokalowe

Rzecznik dysponuje własnym biurem. Biuro to ma jednak niewielką powierzchnię i nie jest dostępne dla osób niepełnosprawnych (I piętro). W szczególnych sytuacjach Rzecznik musi schodzić na parter i tam udzielać pomocy klientowi.

Wnioski z kontroli

W ocenie Komisji Powiatowy Rzecznik Konsumentów prawidłowo, z dużą starannością i zaangażowaniem wypełnia swoje zadania. Spectrum spraw jakimi się zajmuje, jest bardzo szerokie, więc musi dysponować dużą wiedzą w sprawach konsumenckich i nie tylko. Nierzadko problemy z jakimi zwracają się klienci wykraczają poza sprawy konsumenckie i Rzecznik musi wiedzieć gdzie ich pokierować, żeby uzyskali fachową pomoc. W sytuacji kiedy sprawa nie dotyczy stricte spraw konsumenckich, klient może skorzystać z nieodpłatnej pomocy prawnej (prawnicy pełnią dyżury m.in. w siedzibie Starostwa Powiatowego). I odwrotnie – jeżeli sprawa dotyczy kwestii konsumenckich, prawnik może pokierować osobę do Rzecznika.

Osobne pomieszczenie jakie zorganizowano dla Rzecznika umożliwia swobodną rozmowę z klientami, ale wskazane byłoby większe biuro, żeby warunki były bardziej przyjazne klientom, a przede wszystkim pozbawione barier architektonicznych.

Tematyka konsumencka nie jest łatwa, ale świadomość społeczeństwa w tym zakresie rośnie. To powoduje, że ilość udzielonych porad i interwencji Rzecznika jest dużo, a spectrum spraw szerokie. W przypadku dłuższej nieobecności Rzecznika, szczególnie w sezonie urlopowym, brak zastępstwa stanowi poważne utrudnienie. Problem stanowi również fakt, że jest bardzo

mało szkoleń, na których Rzecznik mógłby poszerzać swoją wiedzę i kompetencje zawodowe, wymieniać uwagi i doświadczenia, co przełożyłoby się na jeszcze lepsze świadczenie usług.

Wnioski z kontroli:

1. Wyposażyć biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w drukarkę komputerową.

Protokół podpisano bez zastrzeżeń/z zastrzeżeniami na piśmie, które załączono do protokołu.

Nowe Miasto Lubawskie, dnia 20 marca 2024 r.

**Podpis Kierownika
kontrolowanej jednostki**

.....

Podpisy członków komisji

1

2

3