

Protokół nr 2/2016

**Komisji Rewizyjnej z kontroli przeprowadzonej w Starostwie Powiatowym
w Nowym Mieście Lubawskim w dniu 22 września 2016 r.**

Zgodnie z planem kontroli Komisji Rewizyjnej na 2016 r. ustalonym uchwałą Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 24 listopada 2015 r. Nr XIII/110/2015, Komisja Rewizyjna Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim w składzie:

Paweł Dreszler - Przewodniczący Komisji

Jan Czapliński – Zastępca Przewodniczącego

Henryk Rogoziński – Sekretarz

dnia 22 września 2016 r. przeprowadziła kontrolę w Starostwie Powiatowym w Nowym Mieście Lubawskim.

Przedmiot kontroli: sprawy prowadzone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2015 r.

Wyjaśnień udzielała: Małgorzata Jeda, zatrudniona na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 10 kwietnia 2012 r. P. Jeda pracuje na stanowisku Rzecznika w wymiarze ½ etatu i ½ etatu na stanowisku Kierownika Biura Audytu i Kontroli.

Komisja zapoznała się następującymi dokumentami i wyjaśnieniami:

- sprawozdaniem z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim za rok 2015 (załącznik nr 1)
- wyjaśnieniami ww.

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 2016 r. poz. 814 z późn. zm.). Przepisy art. 37-43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 184 z późn. 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 Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim nr VIII/81/2015 z dnia 28 maja 2015 r.

Są to następujące zadania:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowiących 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. 11.45 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 p. Rzecznik przyjmuje interesantów także poza wyznaczonymi godzinami. Żaden inny pracownik Starostwa Powiatowego nie pomaga p. Jedzie w wykonywaniu jej obowiązków. Nie ma również wyznaczonej osoby, która zastępowałaby p. Jedę w czasie jej nieobecności w pracy.



Ad. 1)

W 2015 r. Rzecznik udzielił 322 porady. Porady były udzielane bezpośrednio w biurze, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej. Jeżeli chodzi o rodzaj załatwianych sprawy, w większości dotyczyły one usług (47%). Nieco mniej spraw dotyczyło umów sprzedaży (40%), a najmniej - umów zawieranych poza lokalem i na odległość (13%). Jeżeli chodzi o porady dotyczące usług, znacząca ich ilość dotyczyła dostaw energii elektrycznej oraz usług telekomunikacyjnych. Z kolei umowy sprzedaży dotyczyły w większości zakupu odzieży i obuwia oraz reklamacji sprzętu AGD i RTV. Jeżeli chodzi o umowy zawierane na odległość, klienci zwracali się przede wszystkim o pomoc w kwestii możliwości odstąpienia od umowy.

Ad. 2)

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

Ad. 3)

Wystąpienia do przedsiębiorców były podstawowym instrumentem prawnym służącym do realizacji zadań ustawowych. 52% wystąpień dotyczyło umów sprzedaży, 36% - usług, a 12% - umów zawieranych poza lokalem i na odległość. Jeżeli chodzi o usługi tu również dominowały sprawy dotyczące dostaw energii elektrycznej. Interwencje w sprawie umów sprzedaży dotyczyły głównie zakupu odzieży, obuwia, sprzętu RTV i AGD. Ogółem było 186 wystąpień, z czego 127 (ponad 68%) zakończyło się ze skutkiem pozytywnym. Na dzień sporządzania sprawozdania do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów tj. na 21 marca 2016 r. dwie sprawy z 2015 r. były jeszcze niezakończone.

Ad. 4)

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

Ad. 5)

W 2015 r. Rzecznik nie występował do sądu z powództwem na rzecz konsumentów.

Ad. 6)

W 2015 r. Rzecznik nie występował w roli oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.



Ad. 7)

Na stronie www Starostwa Powiatowego uruchomiono zakładkę, pod którą znajdują się linki do stron internetowych o tematyce konsumenckiej. Rzecznik udostępnia klientom broszury, ulotki, na tablicy ogłoszeń zamieszcza plakaty o ww. tematyce.

Ad. 8)

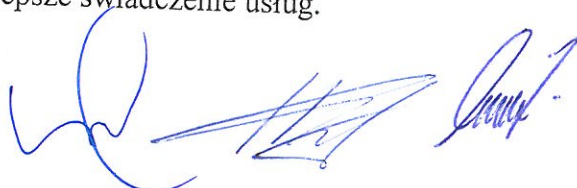
Sprawozdanie roczne z działalności Rzecznika w 2015 r. zostało sporządzone i zatwierdzone w ustawowym terminie (do 31 marca) – Zarządzenie Starosty Nowomiejskiego nr 60/2016 z dnia 21 marca 2016 r. Sprawozdanie przekazano do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Warunki lokalowe

Znaczną uciążliwość w pracy Rzecznika stanowił fakt, że p. Jeda dzieliła pomieszczenie z drugim pracownikiem Biura Audytu i Kontroli, co uniemożliwiało swobodne, dyskretne prowadzenie rozmów z klientami i wiązało się z koniecznością korzystania w sali narad. Dzięki zamianie pomieszczenia, od bieżącego roku Rzecznik dysponuje własnym biurem. Nadal kłopot stanowi fakt, że Biuro nie jest dostępne dla osób niepełnosprawnych (I piętro) i w sytuacjach szczególnych Rzecznik schodzi na parter i w miarę możliwości tam udziela 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 Rzecznik 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. Osobne pomieszczenie jakie zorganizowano dla Rzecznika umożliwia swobodną rozmowę z klientami. Tematyka konsumencka nie jest łatwa, ale świadomość społeczeństwa w tym zakresie rośnie. To powoduje, że ilość udzielonych porad i interwencji Rzecznika z roku na rok rośnie. W przypadku dłuższej nieobecności Rzecznika, szczególnie w sezonie urlopowym, brak zastępstwa stanowi poważne utrudnienie. Należy również czynić starania, aby Rzecznik uczestniczył w jak największej ilości szkoleń, spotkań i konferencji, na których będzie mógł poszerzać swoją wiedzę i kompetencje zawodowe, wymieniać uwagi i doświadczenia, co przeloży się na jeszcze lepsze świadczenie usług.



Zaleceń pokontrolnych nie wydano.

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

Nowe Miasto Lub., dnia 28 września 2016 r.

Podpis Kierownika
kontrolowanej jednostki

.....
STAROSTA
Andrzej Ochlak

Podpisy członków komisji

1
2
3

.....