**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 VIII/68/24Rady Powiatu z dnia **18 grudnia 2024 r.**

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

Włocławek, marzec 2025 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 od 1 stycznia 2024 r. wykonywał Pan Piotr Krygier. Wskazać należy, że zadania powyższe realizowane były obok zadań Sekretarza Powiatu. Natomiast od 1 czerwca 2024 r. Zadania rzecznika wykonuje Pani Mariola Ptaszyńska. Zadania powyższe realizowane są obok zadań Naczelnika Wydziału Zarządzania, Administracji i Bezpieczeństwa. Funkcja Rzecznika jest wykonywana niezależnie od innych zadań. W zakresie posiadania odpowiednich kwalifikacji przez osobę wykonującą zdania, wskazać należy, że Mariola Ptaszyńska posiada wykształcenie wyższe mgr. Inż. technologii chemicznej, ukończyła również studia podyplomowe na kierunku administracja publiczna, kadry i płace oraz bezpieczeństwo i higiena pracy. Pani Rzecznik posiada również różne kursy i szkolenia. W administracji publicznej pracuje od 2011 roku.

 Rzecznik wykonuje powierzone zadania samodzielnie. W okresie obejmującym przedmiotową informację Rzecznik w wykonywaniu obowiązków korzystał z pomocy innych osób, tj. pracownika zatrudnionego na stanowisku Podinspektora, 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 7:30-15:30, 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 99 oraz korespondencję za pośrednictwem poczty elektronicznej (konsumenci@powiat.wloclawski.pl).

W zakresie dostępności Rzecznika w 2024 r. nie były zgłaszane do Starosty żadne wnioski oraz skargi. Nie mniej wskazać należy, że zadania powyższe realizowane były obok zadań związanych z funkcją Naczelnika Zarządzania, Administracji i Bezpieczeństwa.

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 2024 r. Rzecznik podjął się 99 wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów. Pozytywnie dla konsumentów zakończonych zostało 44,44 % 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 22,22 % wszystkich wystąpień, kategoria spraw związanych
z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem, komputerowym stanowiła 18,18 %, natomiast kategoria spraw związanych z meblami, artykułami wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – 11,11 %. W przypadku usług, najczęstszym problemem okazywał się sektor energetyczny i wodny, który stanowił 10,20 % wszystkich wystąpień oraz obszar telekomunikacyjny, który również stanowił 7,07 % .

Szczegóły dotyczące wystąpień kierowanych w 2024 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

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

 W 2024 r. nie były wytaczane powództwa na rzecz konsumentów. Rzecznik nie wstępował do prowadzonych postępowań sądowych.

**6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

Rzecznik wielokrotnie udzielał informacji edukacyjno-informacyjnym konsumentom, którzy zgłaszali się osobiście, drogą emaliową lub telefonicznie.

**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 2024 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.