

ROCZNE SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ciechanowie w 2022 roku

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), jak i innych ustaw i aktów prawnych.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Ciechanów/ Ciechanowski
3. PRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Wojciech Bogdan
5. Wykształcenie	Wyższe [plus podyplomowe]
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	¾ etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	poniedziałek 8.00-16.00 wtorek 8.00-16.00 środa 8.00-16.00 czwartek 8.00-14.00
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE

Stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2021 r.
organizacyjnie jest podległe bezpośrednio Staroście Powiatu Ciechanowskiego.

1. Zgodnie z KPA spraw oznaczonych jako 732 – tj. Postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich prowadzonych było [i jest- nie wszystkie sprawy zostały zakończone w roku kalendarzowym 2022] 63 spraw konsumenckich . 4 sprawy rozpoczęte w 2022r są w toku. Pozytywnie zakończonych spraw w 2021r [pomijając sprawy jeszcze nie rozstrzygnięte] odnotowano 52 . Sprawy zakończone negatywnie [z zaznaczeniem, iż sprzedawcy powołują się na przysługujące mu prawo odmowy udziału Powiatowego Rzecznika Konsumentów jak też pozasądowego rozpatrywania sporu] 7.

Postępowania w zakresie ochrony konsumentów

Zagadnienie	SUMA 63
remontowo-budowlana	8
energia	4
sprzęt RTV	2
sprzęt AGD	1
sprzęt ogrodniczy	1
wyposażenie wnętrz	1
meble	3
usługi kurierskie	3
umowy poza lokalem [pokazy]	2
obuwie i odzież	11
zakupy internetowe	3
telekomunikacja	2
ubezpieczenia	3
motoryzacja [usługi, wyposażenie]	1
rachunki	2
fotowoltaika	5
inne	11

2. Zgodnie z KPA spraw oznaczonych jako 731 – tj. Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich - udzielono w całym roku 2022- 213 zarówno w siedzibie Starostwa Powiatowego w Ciechanowie [201 porad] , za pomocą poczty elektronicznej [3 porady] oraz telefonicznie [9 porad]

W roku 2022 nastąpił wzrost spraw związanych z szeroko rozumianą energią tj. pompy ciepła, fotowoltaika, gdzie niestety w dwóch przypadkach firmy , które przyjęły zlecenie[oraz pieniądze] ogłosiły bankructwo. Roszczenia w tych wypadkach są znaczące tj. 78 000, 120 000 zł.

Bywają przypadki, gdy przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W związku z faktem, iż Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy uznanie roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się droga sądowa.

W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu. W roku 2022 nikt z zainteresowanych nie wyraził chęci dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, argumentując swoją odmowę przewlekłością postępowań sądowych .

W kilkunastu sprawach z tzw. „pokazów” udało się rzecznikowi przyczynić się do unieważnienia tych umów. Zaznaczyć jednak należy, iż te przypadki miały miejsce kilka dni po zakupie [przed upływem 14 dniowego okresu ustawowego]. Z ulgą Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjął decyzję, iż od 1 stycznia 2023r. Termin na odstąpienie od umowy poza lokalem został wydłużony do 30 dni.

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W opisywanym roku Rzecznik współpracował z innymi rzecznikami konsumentów oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, konsultując nietypowe przypadki.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Dużą popularnością cieszyły się ulotki informacyjne wystawione na dedykowanym stojaku w budynku starostwa. Wszystkie materiały propagujące zachowania konsumenckie zostały pozyskane z UOKiK w Warszawie.

W instytucjach będących w zarządzie Starostwa Powiatowego tj. w Powiatowej Bibliotece Publicznej oraz Powiatowym Centrum Kultury i Sztuki zostały wystawione stojaki z materiałami prokonsumenckimi.

Prokonsumenckie prelekcje miały miejsce na spotkaniach studentów uniwersytetu trzeciego wieku [4]. Prelekcje dla małych grup liczących 12-15 osób. Również miały miejsce spotkania w klubach Kół Gospodyń Wiejskich w miejscowości Gumowo.

W ubiegłym roku Rzecznik 2 razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy- dla radia KRDP oraz radia REKORD

Podsumowanie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił w sumie ok. 300 porad. W związku z limitami określonymi przez URE Rzecznik wydał [w samym miesiącu grudniu] kilkanaście wniosków do PGE ENERGA dla osób, które nie posiadają komputera w domu i mają trudności z wypełnieniem wniosku uprawniającego do skorzystania z taryfy gwarantującej ochronę Państwa.

Znacząca grupa konsumentów rezygnuje z dochodzenia swoich spraw w sądzie. Często jest to spowodowane niewielką relatywnie wartością sporną oraz czasochłonnością takiego załatwienia sprawy.

Dodatkowa funkcja społeczna Powiatowego Rzecznika Konsumentów - Rzecznik jest miejscem, gdzie konsumenci przy okazji załatwiania swojej sprawy oczekują wsparcia, rozmowy, lub oczekują wskazówek, jak załatwiać poszczególne sprawy [rachunki, odwołania, drożyzna]. Rzecznik wykazuje dużą empatię w stosunku do osób znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej.

Szczególną rolę w tym wypadku należy przypisać zwracaniu uwagi mieszkańcom, by dobrze zapoznawali się z wszelkimi umowami i dokumentami jakie podpisują, oraz na zachowanie czujności i rozwagi w kontaktach telefonicznych [telemarketingowych].

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Ciechanowie
Wojciech Bogdan
Wojciech Bogdan

Ciechanów 2023.01.09