

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.

Stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2023 r. organizacyjnie jest podległe bezpośrednio Staroście Powiatu Ciechanowskiego.

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

1.Zgodnie z KPA spraw oznaczonych jako 732 – „Postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich” prowadzonych było 84 spraw konsumenckich . 6 spraw rozpoczętych w 2023r jest w toku. Pozytywnie zakończonych spraw w 2023r. odnotowano 68. Sprawy zakończone negatywnie 10. Zakres tematyczny zgłoszonych spraw obejmował zarówno sprawy zarówno o stosunkowo małej wartości finansowej [obuwie,przesyłki kurierskie- uszkodzenia oraz zwroty] jak również sprawy związane z zakupem samochodów z komisu, czy też niedotrzymanie terminu instalacji fotowoltaiki jak również pompy ciepła]. Relatywnie wysoki udział procentowy spraw pisemnych dotyczyło obliczania rachunków za energię elektryczną i ich wysokości[w 7 na 10 spraw zakończone wynikiem pozytywnym dla konsumentów]

2.Zgodnie z KPA spraw oznaczonych jako 731 – tj. Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich - udzielono w całym roku 2021- 194 zarówno w siedzibie [82%]Starostwa Powiatowego w Ciechanowie , za pomocą poczty elektronicznej [6%]oraz telefonicznie [12%].

Porady [731] – zestawienie tematyczne

Zagadnienie	SUMA 194
telefon	5
remontowo-budowlana	9
energia	32
sprzęt RTV	9
sprzęt AGD	6
sprzęt ogrodniczy	4
wyposażenie wnętrz	7
meble	7
usługi kurierskie	8
umowy poza lokalem [pokazy]	8
obuwie i odzież	22
zakupy internetowe	10
telekomunikacja	4
motoryzacja	5
rachunki	13
fotowoltaika	8
inne	37

W 8 sprawach z tzw. „pokazów” udało się rzecznikowi przyczynić się do unieważnienia tych umów.

W sytuacji, gdy przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się droga sądowa. W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu.

W roku 2023 w przypadku jednej firmy [wykonanie nagrobków] czterokrotnie zgłoszono sprawę do Prokuratury w Ciechanowie

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 [konsultacje dotyczyły poszczególnych przypadków zgłoszonych przez konsumentów] oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie

3. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W instytucjach będących w zarządzie Starostwa Powiatowego tj. w Powiatowej Bibliotece Publicznej oraz Powiatowym Centrum Kultury i Sztuki zostały wystawione stojaki z materiałami prokonsumenckimi. Na bieżąco są uzupełniane. Rzecznik przeprowadzał prelekcje- szkolenia z Powiatowym Uniwersytetem Trzeciego wieku .

W ubiegłym roku Rzecznik 2 razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy- dla radia 7 oraz radia KRDP .

Podsumowanie

Zdecydowanie wzrasta świadomość praw konsumenckich wśród mieszkańców Powiatu Ciechanowskiego.

Wzrasta liczba interwencji w sprawach skomplikowanych, dotyczących usług związanych z fotowoltaiką, pompami ciepła, wykonawstwem powyższych [terminy realizacji].

Niezwykle istotną rolę jest edukowanie mieszkańców Powiatu w kwestii praw konsumenckich. Szczególnie w kontekście nowych, nieznanych wcześniej zastosowań sztucznej inteligencji w szeroko rozumianym CRM.

Ciechanów 2024.01.22

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Ciechanowie

Wojciech Bogdan
Wojciech Bogdan

ok.

STAROSTA

Jan Andrzej Kaluszkiewicz
Jan Andrzej Kaluszkiewicz