

STAROSTWO POWIATOWE
w Tucholi
ul. Pocztowa 7
tel. (52) 5590700, fax (52) 5590701
89-500 TUCHOLA

Tuchola, dnia 7 marca 2025 r

RK.0643.1.2025

Pan

Jacek Lorczak

Sekretarz Powiatu

W odpowiedzi na Pana pismo nr OR.0001.5.2005 z dnia 23 stycznia 2025 r., przekazuje „Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tucholi w roku 2024” – materiał na sesję Rady Powiatu zwołaną na dzień 28 marca 2025.

Ten sam materiał przekażę w wersji elektronicznej na podany w piśmie adres.

Z poważaniem

**POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW**
Marek Wolski

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tucholi w roku 2024.

Material na sesję Rady Powiatu Tucholskiego zwołaną na dzień 27 marca 2025 r.

Wstęp

Przygotowane sprawozdanie jest pierwszym składanym Radzie Powiatu VII kadencji przez rzecznika. W związku z tym, że w składzie Rady zasiadają Panie i Panowie Radni sprawujący po raz pierwszy mandat radnego powiatu, pozwolę sobie na szersze wprowadzenie dotyczące instytucji Rzecznika Konsumentów, jego zadań, przyjętych zasad przyjmowania konsumentów, wyniki liczbowe pracy. Analizę dotyczącą obszarów udzielanej pomocy przedstawię na podstawie standardowych druków stosowanych przy ich podziale.

1. Instytucja Rzecznika Konsumentów

Instytucja Rzecznika Konsumentów pojawiła się po raz pierwszy w naszym systemie prawnym na mocy ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów. Rozdział 5a stanowiący podstawę powołania rzecznika konsumentów został dodany przez art. 61 pkt 5 ustawy z dnia 24 lipca 1998 r. o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej - w związku z reformą ustrojową państwa (Dz. U. Nr 106, poz. 668), która weszła w życie z dniem 1 stycznia 1999 r. tj. z chwilą reaktywacji powiatu.

Na mocy obowiązujących wówczas przepisów, rzecznik konsumentów powoływany był przez radę powiatu spośród osób z wyższym wykształceniem i co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową, podlegał bezpośrednio radzie. Radzie składał coroczne sprawozdanie ze swej działalności.

Obecnie, zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) stosunek pracy z rzecznikiem nawiązuje starosta, któremu jest bezpośrednio podporządkowany (art. 40 ust. 3) i któremu, w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada do zatwierdzenia sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone sprawozdanie przekazuje do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wprowadzona zmiana nie spowodowała odstąpienia przez Radę od corocznego przyjmowania sprawozdania rzecznika z jego działalności w roku poprzednim,

2. Zadania rzecznika

Zadania rzecznika określa art. 42 wskazanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiący, że do jego zadań „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 interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.”

Ponadto rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować z ich zgodą do toczącego się postępowania (art. 42 ust.2).

Ustawowym obowiązkiem rzecznika jest także złożenie sprawozdanie ze swej działalności Staroście.

Każdego roku Rada w swym planie pracy umieszcza w programie jednej ze swych sesji punkt: „Sprawozdanie z pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów”. Przygotowanie materiału stanowi jego poza ustawowy obowiązek.

3. Zasady przyjmowania interesantów przez rzecznika, ilość spraw

Rzecznik Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Tucholi to jednoosobowe stanowisko w wymiarze ½ etatu.

W roku 2024 Rzecznik przyjmował konsumentów przez dwa dni w tygodniu: wtorek (w godzinach 10:00 – 15:30), środa (7:30 -12:30). Taki, różny godzinowy podział w dni przyjmowania interesantów, obejmujący czas przed godziną 8-mą i po 15-tej, pozwala na skorzystanie z pomocy rzecznika przez osoby pracujące. Podkreślić należy, że rzecznik zawsze przyjmował konsumentów w czasie przebywania w urzędzie, także poza wskazanymi wyżej godzinami ich przyjmowania

Przestawiając liczbowe wyniki pracy rzecznika odniosę jej do ostatnich trzech lat, gdyż wyniki lat 2020 i 2021 były zniekształcone warunkami - skutkami pandemii koronawirusa (ograniczony dostęp).

Zestawienie ilości spraw u rzecznika na przestrzeni ostatnich trzech lat przedstawia poniższa tabela.

Tabela 1. Ilość spraw wniesionych do rzecznika w ostatnich 3 latach

Rok	Ilość spraw	Procentowe odniesienie do 2022 roku
2024	188	92,2%
2023	242	118,6%
2022	204	100,0 %

W roku 2024 odnotowano spadek ilości spraw wniesionych przez konsumentów do rzecznika. Różnica ta, wynosząca około 10 % na plus lub na minus w kolejnych latach, jest akceptowalna, gdyż nie wskazuje na zapaść ani na gwałtowny wzrost ilości spraw. Odzwierciedla faktyczne, występujące w danym roku potrzeby.

W roku 2024 rzecznik udzielał pomocy w dwóch podstawowych formach: udzielając porad i występując do przedsiębiorców. Ilość spraw, procentowy udział obrazuje poniższa tabela. W minionym roku nie przygotował żadnego pozwu.

Tabela nr 2. Ilość spraw w tym samym okresie, procentowy udział sposobu ich załatwienia

Rok	Ilość spraw	Porada	Wystąpienie	Pozew
2022	204 – 100 %	128 – 62,7%	74 – 36,3 %	2 – 1,0%
2023	242 – 100%	146 – 60,3 %	94 – 38,8%	2 - 0,9%
2024	188 – 100%	104 – 55,3%	84 - 44,7%	0 - 0,%

Jak widać z powyższego zestawienia, udział porad i wystąpień w porównywalnych latach jest zbliżony i mieści się w poradach w 7,4% a w wystąpieniach 8,4%. Ten drugi wynik zasługuje na podkreślenie, gdyż wskazuje, że blisko połowa spraw kończy się pismem rzecznika do przedsiębiorcy.

4. Realizacja zadań przez Rzecznika w roku 2024.

Realizację zadań rzecznika w minionym roku, ich wymiar liczbowy, przedstawiają tabele dotyczące dwóch podstawowych kategorii działania rzecznika: „Poradnictwa prawnego” w obszarze sprzedaży i :usług” oraz kategorii „Wystąpienia” w tych samych obszarach.

Tabele nr 3**Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji****prawnej w zakresie ochrony konsumentów – obszary pomocy**

Porady	Rok 2024
Ilość porad łącznie w tym:	104
Sprzedaż:	
1.Art. żywnościowe	
2. Odzież i obuwie	14
3. Meble i art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	8
4.Urządzenia gospod. domowego, elektryczne i komputery	3
5.Samochody i środki transportu osobistego	5
6.Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	
7.Produkty związane z opieką zdrowotną	
8.Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1
9. Inne	17
Usługi:	
10. związane z rynkiem nieruchomości	2
11.Bieżąca konserwacja, utrzymanie i naprawa domu	5
12. Czyszczenie i naprawa odzieży i ubrań	
13.Konserwacja i naprawa pojazdów i śr. transportu	2
14.Finansowe	3
15. Ubezpieczeniowe	10
16. Pocztowe i kurierskie	3
17. Telekomunikacyjne	7
18. Transportowe	1
19. Turystyka i rekreacja	2
20. Sektor energetyczny i wodny	8
21. Związane z opieką i ochroną zdrowotną	1
22. Edukacyjne	
23. Inne	12

W roku 2024 najwięcej porad dotyczyło przysłowiowych „butów” (sprawozdanie w tym punkcie obejmuje porady dotyczące także odzieży, stanowiącej blisko połowę tych porad). Tabela potwierdza problemy związane z działaniami operatorów telekomunikacyjnych i firm działających w sektorze energetycznym, ale pierwsze miejsce w „Usługach” zajmują sprawy ubezpieczeniowe.

Tabela nr 4 Wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców

Wystąpienia rzecznika	Rok 2024
Ilość wystąpień	84
w tym:	
Sprzedaż :	
1.Art. żywnościowe	
2. Odzież i obuwie	13
3. Meble i art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	9
4.Urządzenia gospod. domowego, elektryczne i komputery	6
5.Samochody i środki transportu osobistego	3
6.Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1
7.Produkty związane z opieką zdrowotną	1
8.Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1
9. Inne	3
Usługi:	
10. związane z rynkiem nieruchomości	
11.Bieżąca konserwacja, utrzymanie i naprawa domu	3
12. Czyszczenie i naprawa odzieży i ubrań	
13.Konserwacja i naprawa pojazdów i śr. transportu	7
14.Finansowe	5
15. Ubezpieczeniowe	3
16. Pocztowe i kurierskie	1
17. Telekomunikacyjne	7
18. Transportowe	1
19. Turystyka i rekreacja	2
20. Sektor energetyczny i wodny	14
21. Związane z opieką i ochroną zdrowotną	
22. Edukacyjne	
23. Inne	4

W wystąpieniach rzecznika konsumentów w dziale „Usług” pierwszą pozycję zajmuje „Sektor energetyczny i wodny”. Problemem dla Konsumentów są także sprawy telekomunikacyjne oraz związane z konserwacją i naprawą pojazdów. W dziale „Sprzedaż” trzy pierwsze pozycje to: „Odzież i obuwie”, „Meble i wyposażenie wnętrz, utrzymanie

domu” i „Urządzenia gospodarstwa domowego, elektryczne i komputery”.

5. Pozostałe działania rzecznika, działalność edukacyjno – informacyjna

W minionym roku eksponowano i rozprowadzano materiały informacyjne otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Federacji Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Współdziałał z mediami. Kontynuowano współpracę z Zespołem Szkół Licealnych i Agrotechnicznych w Tucholi, nawiązano kontakt z Uniwersytetem Trzeciego Wieku w Śliwicach..

6. Informacja o działalności rzecznika na rzecz mieszkańców gmin tworzących powiat

Ważną informacją dla Radnych powiatu jest to, jak z jego pomocy korzystali mieszkańcy poszczególnych gmin. Przedstawia to poniższa tabela

Tabela nr 5 Podział konsumentów z uwagi na miejsce zamieszkania

Lp.	Powiat/Gmina	Rok 2022 Ilość spraw	Udział %	Rok 2023 Ilość spraw	Udział %	Rok 2024 Ilość spraw	Udział %
Ogółem Powiat		204	100%	242	100%	188	100%
1.	Tuchola	119	58,3%	128	52,9,%	46	45,7%
2.	Cekcyn	27	13,2%	30	12,4%	25	13,2%
3.	Gostycyn	14	6,9%	10	4,1%	14	7,4%
4.	Kęsowo	8	3,9%	16	6,6%	15	8,0%
5.	Lubiewo	25	12,3%	36	14,9%	23	12,2%
6.	Śliwice	7	3,4%	14	5,8%	19	10,1%
7.	Spoza powiatu	4	2%	8	3,3%	6	3,2%

Także w roku 2024 mieszkańcy Gminy Tuchola stanowili najliczniejszą grupę konsumentów którzy odwiedzili rzecznika. Utrzymująca się od lat tendencja spadku ich liczby, utrzymała się i co istotne, po raz pierwszy spadła poniżej 50%. Do przodujących od lat gmin Cekcyna i Lubiewo, na trzecie miejsce awansowały Śliwice (w ciągu trzech kolejnych lat, blisko 3-krotnie wzrosła ilość wniesionych przez mieszkańców spraw).. Cały czas zdarza się udzielanie pomocy, w formie porady, konsumentom spoza naszego powiatu.

Uwagi i wnioski

1. W roku 2024 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tucholi odnotował spadek ilości spraw. Wy tłumaczenie tego faktu przedstawione zostało wyżej.
2. Zakres tematyczny spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci i interesanci do rzecznika cały czas się rozszerza, podobnie jak stopień ich złożoności. Sprawa w niektórych przypadkach polega na prowadzeniu kolejnych działań na rzecz tego samego konsumenta.
3. Problemem jest także kwestia zastępowania rzecznika. Osoba zastępująca może jedynie przyjąć wniosek, sama nie może podejmować działania jako rzecznik.
4. Czas pracy. Przyjęty w roku 2024 i stosowany w naszym powiecie czas przyjmowania interesantów (2 dni w tygodniu) zapewnia konsumentom dobry dostęp do rzecznika. Podkreślić należy, że rzecznik także w dniach w których nominalnie nie przyjmował zainteresowanych, przyjmował ich zawsze.
4. Przyjęto zasadę, że rzecznik sam nie składa pozwów, a jedynie przygotowuje pozew zainteresowanemu. W minionym roku żaden konsument nie wniósł o podjęcie takiego działania.
5. Działalność informacyjno-edukacyjna. Kontynuowano współpracę z Zespołem Szkół Licealnych i Agrotechnicznych w Tucholi (spotkanie w dniu 20.01.), przyjął zaproszenie Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Śliwicach (spotkanie 11.04,)

Tuchola, dnia 7 marca 2025 r.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Marek Wolski