



KOMISJA REWIZYJNA RADY POWIATU BYDGOSKIEGO

Wojciech Porzych
26.10.2021
Sekretarz Powiatu
Leszek Czerkawski

Bydgoszcz, dnia 25 października 2021 r.

OR-III.1711.8.2021

Pan
Wojciech Porzych
Starosta Bydgoski

Niniejszym przekazuję w załączeniu protokół nr 21/2021 z kontroli przeprowadzonej w dniach 11 – 18 października 2021 r., a dotyczącej zakresu zadań oraz ich wypełniania przez powiatowego rzecznika konsumentów w okresie 01.01.2018 – 31.12.2020.

Jednocześnie zwracam się z prośbą o zwrot dwóch podpisanych egzemplarzy protokołu.

Załącz. 3

Przewodnicząca Komisji Rewizyjnej
Rady Powiatu Bydgoskiego

Małgorzata Kaźmierczak
Małgorzata Kaźmierczak

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a

Starostwo Powiatowe w Bydgoszczy – Biuro Rady Powiatu Bydgoskiego
85 – 066 Bydgoszcz, ul. Konarskiego 1 – 3, tel. 52 58-35-449, fax 52 58-35-452/448
e-mail: info@powiat.bydgoski.pl, www.powiat.bydgoski.pl

Protokół kontroli Nr 21/2021

przeprowadzonej przez Komisję Rewizyjną Rady Powiatu Bydgoskiego działającą na podstawie upoważnienia do przeprowadzenia kontroli, znak OR-III.1711.8.2021 z 28 września 2021 r.

Przedmiot kontroli:

Zakres zadań oraz ich wypełniania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w okresie 01.01.2018 – 31.12.2020.

Skład zespołu kontrolnego:

1. Elżbieta Wysocka – kierownik zespołu
2. Anna Cetnarowska – członek zespołu
3. Piotr Jagielski – członek zespołu

I Przebieg i opis stanu faktycznego

12 października 2021 r. w godz. 10:00 – 12:00 Zespół Kontrolny, w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Bydgoszczy przy ul. Z. Augusta 16, przeprowadził kontrolę w **zakresie zadań oraz ich wypełniania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w okresie 01.01.2018 – 31.12.2020.**

Na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów do 18.11.2019 r. zatrudniony był mec. Czesław Czaykowski natomiast od 19.11.2019 r. do dnia kontroli pracuje mec. Edyta Ksobiak (w wymiarze 2 x 8 h/tyg.), która udzieliła wszelkich wyjaśnień nt. pracy rzecznika oraz przedłożyła do wglądu prowadzoną dokumentację za okres objęty kontrolą.

- **Zadania i uprawnienia rzecznika praw konsumentów** określone są w Ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zadania określone w art. 42 to np.:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów., organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;

Zadania określone w art. 43 to:

- sprawozdanie z realizacji zadań rzecznika konsumentów. Wnioski i sygnalizacja problematyki konsumenckiej.

Rzecznik konsumentów przekazuje na bieżąco Prezesowi Urzędu wnioski i sygnalizuje problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę.

- **Udzielanie porad i informacji** konsumentom – mieszkańcom powiatu bydgoskiego odbywa się drogą:

- telefoniczną, pisemnie, pocztą elektroniczną oraz osobistego kontaktu w biurze rzecznika.

Zespół Kontrolny, zachowując zasady określone w przepisach dot. RODO, stwierdził następujący **stan faktyczny**:

1. Sprawozdania roczne za lata 2018, 2019 oraz 2020 zostały prawidłowo przygotowane, w terminie złożone do zaakceptowania przez starostę i przekazane prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. Aktywność rzecznika w zakresie najpopularniejszych działań - zapytań o poradę była następująca:

- 2018 r. - 648 zapytań
- 2019 r. - 406 zapytań
- 2020 r. - 408 zapytań

3. Powództwa:

- 2018 r. - 7 powództw (2 odnosiły się do konserwacji domów, 2-telefonów, 1-butów, 1-odzieży, 1-bieżącego utrzymania domu)
- 2019 r. - 6 powództw ,które dotyczyły pomocy na etapie przygotowania pozwów i załatwienia sprawy.
- 2020 r. - 2 powództwa - pozytywne rozstrzygnięcie sądów.

4. W badanym okresie do rzecznika nie trafiły sprawy dot. wykroczenia na szkodę konsumentów.

5. Najbardziej powszechne tematy podnoszone przez konsumentów to reklamacje zakupionych towarów lub usług: sprzętu RTV, AGD, elektronicznego, telekomunikacyjnego, mebli, obuwia i odzieży, artykułów wyposażenia wnętrz, oraz usługi dot. utrzymania domu, fotowoltaiki, turystyki i rekreacji, kredytów, ubezpieczeń, transportu.

6. Przedsiębiorcy najczęściej korzystają z pomocy przy napisaniu pozwu do sądu.

7. Rzecznik prowadzi również działalność edukacyjną wśród mieszkańców powiatu bydgoskiego np. odbyło się spotkanie z seniorami w Sicienku i planowane są kolejne spotkania w Koronowie i Solcu Kujawskim.

8. Wybrane i analizowane sprawy prowadzone przez rzecznika:

a) 2018r. - sprawa RK.732.21.2018 dot. odrzuconej przez biuro podróży reklamacji konsumentki na standard wykupionych wczasów.

Mieszkanca powiatu bydgoskiego zwróciła się do touroperatora pismem z 12.09.2018 r. z reklamacją dotyczącą wykupionych wczasów. Skarżyła się m.in. na zakwaterowanie niezgodne z umową i standardami hotelu czterogwiazdkowego. Ponadto składająca reklamację w trakcie pobytu zgłaszała rezydentowi swoje uwagi dotyczące posiłków, stanu leżaków, łazienki oraz sygnalizowała występowanie owadów w pokoju. W ramach rekompensaty touroperator złożył ofertę, która nie została zaakceptowana przez konsumentkę.

Pismem z 09.11.2018 r., znak: RK.732.21.2018, powiatowy rzecznik konsumentów zwrócił się do touroperatora o ustosunkowanie się w terminie 14 dni od otrzymania korespondencji do przedstawionej przez mieszkankę powiatu bydgoskiego reklamacji.

Touroperator pismem z 27.11.2018 r. poinformował powiatowego rzecznika praw konsumentów o sposobie rozpatrzenia reklamacji, podając jednocześnie kwotę rekompensaty.

11.12.2018 r. drogą emailową mieszkanka powiatu poinformowała o pozytywnym rozstrzygnięciu dotyczącym jej skargi.

b) 2018 - w sprawie I C 216/18 z powództwa Skarbu Państwa- reprezentowanego przez starostę bydgoskiego przeciwko Rolniczej Spółdzielni Produkcyjnej "Promień" w Strzelach Górnych po kilku latach bezumownego korzystania przez RSP "Promień" z gruntów Skarbu Państwa zarządzanych przez starostę bydgoskiego zapadł korzystny dla starosty wyrok Sądu Rejonowego w Bydgoszczy .

RSP "Promień" została zobowiązana do wydania staroście 9 działek o powierzchni ok.

117,514 ha, położonych w Jaruzynie, gmina Osielsko. Ponadto sąd nie uwzględnił roszczenia RSP o zwrot poniesionych przez Spółdzielnię nakładów w kwocie 1.609.302, 5 zł , których domagała się RSP "Promień", pomimo wyliczenia ich przez biegłego sądowego.

W celu obrony Skarbu Państwa - starosty bydgoskiego, pełnomocnik - radca prawny Edyta Ksobiak składała kilkakrotnie pisemne i ustne zastrzeżenia do stanowiska RSP "Promień" , obaliła ustalenia opinii biegłego sądowego dotyczące zwrotu nakładów dla RSP, powołała się na zarzut formalny nieskuteczności procesowej oświadczenia RSP w sprawie żądania zwrotu nakładów, nawiązała współpracę z Gminą Dobrcz, która również miała spór z RSP "Promień" i współpracę z Prokuratorią Generalną Skarbu Państwa (w celu wymiany informacji i prowadzenia przez Prokuraturę kolejnej sprawy o wyegzekwowanie od RSP "Promień" wynagrodzenia za bezumowne korzystanie z gruntów).

c) 2019 r. - sprawa RK 732.22.2019 dot. nieuznania przez wykonawcę reklamacji dot. sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznej.

Konsument twierdził, że instalacja wytworzyła w ciągu roku tylko ok. 66% zakładanej w umowie mocy. Wykonawca wyjaśnił, że przyczyną jest rosnące w pobliżu drzewo dające cień od godz.17:00 natomiast klient argumentuje, że wysokość i lokalizacja świerku nie zmieniła się od czasu instalowania baterii i w tej sytuacji oczekuje prawidłowego zainstalowania paneli.

Po interwencji rzecznika wykonawca ponownie stwierdził, że instalacja fotowoltaiczna została zamontowana prawidłowo a jedynym sposobem poprawienia sytuacji jest wycięcie drzewa. Rzecznik poinformowała, że nie posiada uprawnień do przeprowadzenia postępowania dowodowego i rozstrzygania zasadności stanowisk stron i poinformowała, że klient może skierować sprawę na drogę sądową lub złożyć wniosek o pozasądowe załatwienie sporu.

Klient nie poinformował rzecznika o ostatecznym załatwieniu sporu.

d) 2020 r. - sprawa RK.732.20.2020 dotyczyła reklamacji z 06.04.2020 r. zestawu podtynkowego WC - toalety podwieszanej zakupionej w firmie Castorama. Konsument otrzymał w 2019 r. towar uszkodzony; kupił 2 zestawy podtynkowe w cenie promocyjnej i rozpakował je w roku 2020 przed montażem. Okazało się, iż jedna muszla była pęknięta. Po oględzinach stwierdzono, że jest to uszkodzenie mechaniczne i reklamacja jest niezasadna. 07.04.2020 r. rzecznik wyjaśniła, że w związku z tym, iż konsument jest mieszkańcem Bydgoszczy sprawę należy skierować do miejskiego rzecznika – zgodnie z właściwością.

II Wykaz nieprawidłowości

Nieprawidłowości Zespół Kontrolny nie stwierdził.

III Uwagi

Rzecznik otrzymuje podziękowania (listowne oraz elektroniczne) od konsumentów za pomoc w załatwieniu spraw, co potwierdza profesjonalizm i zaangażowanie w działania.

IV Propozycja wniosków i zaleceń

Zespół Kontrolny bardzo dobrze ocenia wypełnianie zadań przez powiatowego rzecznika konsumentów.

Protokół sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach.

Podpisy członków Zespołu Kontrolnego:

1.

2. *Anna Cedro-Wojcik*

3. *Wojciech Porzych*

Podpis kierownika kontrolowanej jednostki:

STAROSTA BYDGOSKI

Wojciech Porzych