

PROTOKÓŁ NR 10/25 Z POSIEDZENIA KOMISJI DS. EDUKACJI, KULTURY, PROMOCJI I SPORTU W DNIU 18 MARCA 2025 ROKU

Przewodniczący Komisji Michał Sporoń na podstawie listy obecności (załącznik nr 1) stwierdził prawomocność obrad – obecnych 5 radnych. Po czym, w związku z brakiem projektów uchwał do zaopiniowania, przystąpił do realizacji następującego porządku posiedzenia:

- 1) sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za lata 2023-2024,
- 2) przyjęcie protokołu z poprzedniego posiedzenia Komisji,
- 3) sprawy bieżące.

Ad 1)

Renata Krus Powiatowy Rzecznik Konsumentów (Rzecznik Konsumentów) przedstawiła sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za lata 2023-2024 (załącznik nr 2).

Radna Monika Dolnicka-Celary powiedziała, że jest pod wrażeniem ilości osób, którym udziela się porad. Zapytała czy mogą przychodzić jedynie osoby prywatne.

Rzecznik Konsumentów odpowiedziała, że konsument to osoba fizyczna, która zawarła umowę z przedsiębiorcą.

Radna Monika Dolnicka-Celary zapytała czego najczęściej dotyczą takie konsultacje.

Rzecznik Konsumentów odpowiedziała, że są to spory dotyczące umów sprzedaży i usług np. remontowych czy też z operatorem telekomunikacyjnym.

Przewodniczący Komisji zapytał w jakim wieku są osoby przychodzące z prośbą o pomoc.

Rzecznik Konsumentów powiedziała, że osoby w różnym wieku zwracają się o pomoc. Starsze osoby preferują kontakt osobisty ewentualnie telefoniczny, natomiast młodsze wolą przysłać e-mail, zadzwonić bądź złożyć wniosek.

Przewodniczący Komisji zapytał w jakich obszarach są największe zagrożenia dla konsumentów czy to jest sprzedaż stacjonarna czy internetowa. W jakich sferach należy przestrzegać przed łamaniem praw konsumenckich.

Rzecznik Konsumentów odpowiedziała, że teraz sprzedaż przeniosła się do Internetu. Konsumenci mają m.in. problemy ze sprzedawcami azjatyckimi, ponieważ myślą, że kupują od polskiego przedsiębiorcy a potem okazuje się, że jest on tylko pośrednikiem. Konsument jest potem zaskoczony, że towar należy zwrócić za granicę.

Przewodniczący Komisji zapytał czy opłaca się odsyłać towar za granicę. Czy jeśli zamówienie nie dotarło do klienta, to sprawą zajmuje się Rzecznik Konsumentów czy inny organ.

Rzecznik Konsumentów wskazała, że taka forma sprzedaży nazywa się dropshipping. Polski przedsiębiorca może być pośrednikiem w sprzedaży. Duże znaczenie ma tu regulamin sklepu. Czasami pośrednik bierze na siebie jakąś odpowiedzialność np. odpowiada za reklamacje. W tym momencie Rzecznik Konsumentów może działać, bo dochodzi roszczeń na podstawie reklamacji. Jeśli przedsiębiorca polski wyłączy swoją odpowiedzialność i powie, że odpowiedzialny jest tylko sprzedawca, to już Rzecznik Konsumentów nie może działać, ponieważ jest to sprzedawca z zagranicy. Jeśli jest to sprzedawca z terenu Unii Europejskiej, to pomoc może Europejskie Centrum Konsumenckie. Aby Policja brała udział w postępowaniu, to musiałoby to być typowe oszustwo. Istnieje jeszcze możliwość zgłaszania podejrzanych stron internetowych sprzedawców do CERT Polska.

Radny Maciej Mączyński zapytał czy w działalności Rzecznika Konsumentów są „wyłączenia przedmiotowe” np. dotyczące usług bankowych bądź sprzedaży mediów takich jak energia elektryczna. Czy Rzecznik Konsumentów zajmuje się sporami pomiędzy klientami a dystrybutorami mediów bądź bankami?

Rzecznik Konsumentów odpowiedziała, że tak, jeśli taka osoba jest konsumentem i zawarła umowę jako osoba fizyczna. Ponadto istnieją wyspecjalizowane instytucje np. przy bankach jest rzecznik finansowy, który ma większe kompetencje. Dodała, że pomaga klientowi przejść przez proces reklamacyjny w banku i później pomóc zawnioskować do rzecznika finansowego. Również może wystąpić do operatorów energetycznych, a następnie do Koordynatora ds. Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki.

Radny Grzegorz Aplik zapytał o procedurę przyjmowania konsumentów przez Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów, a także czy Rzecznik Konsumentów może występować do innych organów np. do Policji.

Rzecznik Konsumentów odpowiedziała, że konsument musi zgłosić się z dokumentami i należy zbadać czy to jest rzeczywiście sprawa konsumencka. Następnie konsument otrzymuje informacje co może zrobić w danej sprawie, jakie czynności może wykonać we własnym imieniu. Jeśli to konsument wyczerpie, to Rzecznik Konsumentów może podjąć interwencję u przedsiębiorcy. Jeśli nie uda się tego polubownie załatwić trzeba iść do sądu i tu Rzecznik Konsumentów może przygotować pozew.

Radna Monika Dolnicka-Celary zapytała o satysfakcję z wykonywanej pracy, czy jest dużo sukcesów czy są to jednak sprawy trudne do rozwiązania.

Rzecznik Konsumentów powiedziała, że są sukcesy, klienci są zadowoleni, udaje się rozwiązać polubownie ponad 50% spraw. Jednak są również

klienci roszczeniowi i niezadowoleni. Niektórzy myślą, że Rzecznik Konsumentów jest ponad prawem, jednak musi być obiektywny.

Radny Grzegorz Aplik zapytał czy komórka Powiatowego Rzecznika Konsumentów ma jakieś problemy czy potrzeby z którymi chciałaby się zwrócić do radnych.

Rzecznik Konsumentów powiedziała, że ma pracownika w randze starszego inspektora i na chwilę obecną zadania są wykonywane w sposób terminowy. Zwróciła uwagę, że przydałoby się lepsze wyposażenie biura w postaci nowych mebli.

Ad 2)

Przewodniczący Komisji poddał pod głosowanie protokół nr 9/25 z posiedzenia Komisji w dniu 11 lutego 2025 roku.

Wyniki głosowania: obecnych – 5, „za” – 5, „przeciw” – 0, wstrzymujących się” – 0, nie głosowało – 0. Protokół został przyjęty.

Ad 3)

Nikt nie zabrał głosu w tym punkcie.

Porządek posiedzenia Komisji został wyczerpany. Na tym zakończono posiedzenie Komisji.

Przewodniczący Komisji ds. Edukacji, Kultury, Promocji i Sportu

(-) Michał Sporoń