**KOMISJA REWIZYJNA
RADY POWIATU CIESZYŃSKIEGO**

# **PROTOKÓŁ**

**Z**

# **KONTROLI**

# **BIURA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

# **W CIESZYNIE**

**CZERWIEC 2021 r.**

Komisja Rewizyjna Rady Powiatu Cieszyńskiego - Zespół Kontrolny dokonała kontroli Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w następującym składzie:

#### Bogdan Ficek - przewodniczący

1. **Renata Michnik - członek**
2. **Janusz Hudziec - członek**

Kontrola odbyła się 22 czerwca 2021 r. w Starostwie Powiatowym w Cieszynie, ul. Bobrecka 29. W trakcie kontroli pani Rzecznik Klaudii Bohuckiej przedstawiono członków Zespołu i omówiono zakres przeprowadzanej kontroli.

Kontrola była zgodna z planem kontroli Komisji Rewizyjnej uchwalonym przez Radę Powiatu Cieszyńskiego (uchwała nr XXIII/211/20 z 24 listopada 2020 r.).

Przewodniczący poinformował, że kontrola obejmie następujące sprawy:

* 1. Podstawy prawne funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta.
	2. Sprawozdanie z działalności Rzecznika za 2020 r.
	3. Szczegółowe omówienie 3 wytypowanych przypadków interwencji Rzecznika.
	4. Omówienie obowiązków i praw Rzecznika.

#### W zakresie spraw formalno - prawnych

Zespół Kontrolny Komisji Rewizyjnej zapoznał się z dokumentami stanowiącymi podstawę prawną funkcjonowania Biura Rzecznika (PRPK) i stwierdził, że do jego zadań należy w szczególności:

* + 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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
	+ wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
	+ występowanie w roli oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów,
	+ przekazywanie na bieżąco Prezesowi UOKiK wniosków i sygnalizowanie problemów dot. Ochrony konsumentów, które wymagają działań przez organy administracji rządowej,
	+ edukacja konsumencka.

Zespół Kontrolny zauważył, że sprawy konsumenckie obejmują swoim zakresem:

* + umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług,
	+ umowy przewozowe i pocztowe,
	+ umowy telekomunikacyjne i turystyczne,
	+ umowy energetyczne,
	+ umowy edukacyjne.

#### **2. W zakresie spraw merytorycznych**

* Zespół Kontrolny szczegółowo przedyskutował z panią Rzecznik sprawozdanie z działalności za 2020 r.
* Zespół zapoznał się z obsadą osobową i organizacją działania Biura PRPK.
* Zespół omówił z panią Rzecznik 3 wytypowane sprawy, w których interweniował PRPK:

- sprawa nr SR.732.256.2020.KB dot. wyłudzenia odszkodowania za kolizję pojazdów,

- sprawa nr SR.732,21.2021.KB dot. roszczenia konsumenta wobec banku PKO BP,

- sprawa nr SR.732.27.2021.AF dot. Wadliwego wykonania usługi montażu paneli.

**USTALENIA KONTROLI:**

Zespół Kontrolny po analizie przedłożonych dokumentów oraz odpowiedziach pani Rzecznik na zadane pytania stwierdził, że Biuro PRPK w Cieszynie działa zgodnie z przepisami prawa regulującymi jego działalność i wypełnia prawidłowo wynikające z przepisów obowiązki.

Analizując organizację pracy Biura PRPK w Cieszynie Zespół Kontrolny zauważył, że w jeden dzień tygodnia, to jest w piątek, Biuro jest zamknięte dla interesantów. W tym dniu działalność Biura ogranicza się do prac wewnętrznych polegających na wypełnianiu obowiązków wynikających z prowadzonych spraw oraz przygotowywaniu wystąpień PRPK do instytucji zewnętrznych. Taki stan rzeczy, zdaniem Zespołu Kontrolnego, nie jest optymalny dla interesantów/konsumentów szukających pomocy u PRPK. Zespół sugeruje rozważenie zmiany organizacji Biura w ten sposób aby, zapewniając PRPK czas niezbędny na prace wewnętrzne, równocześnie zapewnić interesantom dostępność w każdym dniu tygodnia. Mogłoby to polegać np. na ograniczeniu przyjmowania interesantów w wybrane dwa dni w tygodniu w godz. 7:30 – 11:30 z równoczesnym zlikwidowaniem „dnia wewnętrznego” w piątek.

### **Zespół Kontrolny nie sformułował żadnych zaleceń.**

### Na tym kontrolę w Biurze Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów w Cieszynie Zespół Kontrolujący zakończył.

Z protokołem zapoznano panią Klaudię Bohucką, Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów w Cieszynie.

Protokół sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Rady Powiatu Cieszyńskiego, Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów i Komisji Rewizyjnej.

Pouczono o prawie zgłoszenia zastrzeżeń, w ciągu 3 dni od daty podpisania protokołu, co do treści zawartych w protokole.

**Podpisy członków Zespołu Kontrolnego Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu Cieszyńskiego:**

Bogdan Ficek - Przewodniczący Zespołu Kontrolnego

Renata Michnik - Członek Zespołu Kontrolnego

### Janusz Hudziec - Członek Zespołu Kontrolnego

**Podpis Przedstawiciela kontrolowanej jednostki Biura PRPK w Cieszynie**

Klaudia Bohucka – Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta