

PROTOKÓŁ NUMER 9/2025

z posiedzenia Komisji Rewizyjnej

w dniu 25.03.2025 r.

Porządek obrad

1. Otwarcie posiedzenia i stwierdzenie prawomocności obrad.	1
2. Przyjęcie porządku obrad.....	1
3. Zapoznanie się z działaniami Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów w latach 2023 i 2024.....	1
4. Przyjęcie protokołu z poprzedniego posiedzenia.	3
5. Sprawy organizacyjne, wolne głosy i wnioski.....	4
6. Zamknięcie posiedzenia.....	4

1. Otwarcie posiedzenia i stwierdzenie prawomocności obrad.

Przewodniczący Komisji Adam Ficek otworzył 9 posiedzenie Komisji Rewizyjnej. Powitał **członków Komisji** oraz zaproszonego gościa – **Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów Panią Agnieszkę Matz**.

Oznajmił, że jest quorum i obrady są prawomocne.

Obecnych 5 członków Komisji.

2. Przyjęcie porządku obrad.

Przewodniczący Komisji Adam Ficek odczytał porządek obrad. W związku z brakiem uwag poprosił o przegłosowanie porządku obrad.

Porządek został przyjęty jednogłośnie 5 głosami za.

3. Zapoznanie się z działaniami Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów w latach 2023 i 2024.

Przewodniczący Komisji Adam Ficek poprosił **Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów Panią Agnieszkę Matz** o przedstawienie informacji na temat działalności Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów w latach 2023 i 2024.

Pani Agnieszka Matz poinformowała, że Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów co roku przygotowuje sprawozdanie do zatwierdzenia Starosty zgodnie z wytycznymi Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów. Jednym z najważniejszych zadań Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla każdego konsumenta. Każdy Rzecznik ma swój teren -swoich mieszkańców (warunkiem jest, aby dana osoba mieszkała na terenie Powiatu Mikołowskiego, nie musi mieć meldunku stałego).

Poradnictwo odbywa się osobiście po przyjeździe mieszkańca do biura, telefonicznie lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Po zapoznaniu się z materiałami oraz całością sprawy Rzecznik udziela informacji a także wyjaśnia podstawę prawną oraz uprawnienie z jakiego mieszkaniac może skorzystać.

Mieszkańcy zgłosili łącznie 2128 spraw- w 2024 roku 1046 spraw, a w 2023 roku 1082 sprawy. Klienci najczęściej zgłaszają się z problemami dot. umów sprzedaży (katalog spraw jest bardzo szeroki przykładowo dot. obuwia, sprzętu RTV czy usług remontowych).

Pani Agnieszka Matz wskazała, że sprawy, które wymagają wystąpienia pisemnego podobnie jak w poradach to najczęściej umowy kupna – sprzedaży, reklamacji obuwia, odzieży, mebli czy usług remontowych i telekomunikacyjnych.

W 2023 r. były to 432 wystąpienia, a w 2024 r. 400 wystąpień do przedsiębiorców. Około 90 % spraw zostało załatwionych pozytywnie dla konsumenta. Zdarzają się sytuacje, że spór jest tak daleko posunięty, że konsumentowi pozostaje wyłącznie droga sądowa -zostaje przygotowany plik dokumentów do wniesienia do sądu.

Kolejnym zadaniem Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów jest współpraca z instytucjami konsumenckimi -odbywają się cykliczne spotkania Rzeczników Praw Konsumentów, aby był bieżący przepływ informacji oraz wymiana doświadczeń.

Prowadzona jest również edukacja zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców.

Pani Agnieszka Matz podkreśliła, że świadomość konsumentów jest obecnie dużo lepsza niż kiedyś, wiedzą gdzie szukać pomocy.

Wskazano, że bardzo pomocna byłaby regulacja przepisów dot. terminów ustosunkowania się przedsiębiorców do wystąpienia Rzeczników (umownie podawany jest termin 14-dniowy, przy wezwaniach do zapłaty: 7-dniowy termin) oraz zwolnienie Rzeczników z kosztów sądowych (obecnie Rzecznicy zwolnieni są tylko z kosztów postępowania). Istotne byłoby również zabranie przedsiębiorcom prawa zgody na wystąpienie w sądach polubownych – w dużej mierze ułatwiałoby to załatwianie sporów.

Następnie głos zabrał **radny Zbigniew Długaj** z pytaniem czego najczęściej dotyczą sprawy, z którymi mieszkańcy zgłaszają się do Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Pani Agnieszka Matz odpowiedziała, że najczęściej są to umowy sprzedaży dot. obuwia, odzieży czy mebli, a z usług dot. telekomunikacji oraz remontów.

Radny Zbigniew Długaj dopytał czy dotyczy to zakupów stacjonarnych czy internetowych.

Pani Agnieszka Matz odpowiedziała, że różnie- wpływ miała pandemia, która wpłynęła na popularyzację zakupów online. W przypadku zakupów internetowych klient ma prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

Następnie głos zabrał **radny Aleksander Tabacki** z pytaniem jaki odsetek osób biorąc pod uwagę liczbę mieszkańców Powiatu Mikołowskiego zgłasza zakupione produkty na reklamację.

Pani Agnieszka Matz odpowiedziała, że reklamacji jest bardzo dużo, nie każdy jednak przychodzi do Rzecznika.

W dalszej kolejności **Przewodniczący Komisji** dokonał porównania liczby spraw w latach 2023 i 2024. Podkreślono, że Rzecznik posiada uprawnienia doradcze, mediacyjne, natomiast nie posiada uprawnień nadzorczych oraz kontrolnych.

Następnie wyjaśniono, że gwarancja nie zawsze jest korzystna dla klienta- gwarant ma otwarty termin dokonania przykładowo naprawy produktu. Obecnie w pierwszej kolejności klient ma prawo do naprawy lub wymiany. Odstąpienie od umowy oraz zwrot środków jest wyjątkiem od reguły lub konsekwencją działań, które nie przyniosły skutku.

W następnej kolejności głos zabrał **radny Adam Skrzypczyk** z pytaniem co ma zrobić konsument, jeśli dany przedsiębiorca nie chce wywiązać się z reklamacji.

Pani Agnieszka Matz odpowiedziała, że jeśli w dogodnym terminie przedsiębiorca nie wywiąże się z gwarancji to konsument ma otwartą drogę do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu pieniędzy. W przypadku jeśli droga mediacyjna została wyczerpana pojawia się możliwość wystosowania nakazu zapłaty drogą sądową.

Przewodniczący Komisji zapytał czy są jeszcze pytania do tej części Komisji – w związku z brakiem podziękowań za przedstawione informacje oraz podkreślił, że Komisja zapoznała się z działalnością Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów oraz uznała, że Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów wykonuje swoje działania bez zastrzeżeń.

4. Przyjęcie protokołu z poprzedniego posiedzenia.

Przewodniczący Komisji Adam Ficek poinformował, że kolejnym punktem porządku jest przyjęcie protokołu z poprzedniego posiedzenia Komisji. Protokół był dostępny na platformie esesja. Następnie Przewodniczący zapytał czy są uwagi do protokołu -w związku z brakiem - poddał pod głosowanie przyjęcie protokołu.

Wynik głosowania: ZA: 5, PRZECIW: 0, WSTRZYMUJE SIĘ: 0 BRAK GŁOSU: 0.

5. Sprawy organizacyjne, wolne głosy i wnioski.

Przewodniczący Komisji Adam Ficek poinformował, że kolejnym punktem są sprawy organizacyjne, wolne głosy i wnioski.

Następnie przedstawiona została odpowiedź na wniosek Komisji zgłoszony na poprzednim posiedzeniu.

W dalszej kolejności **Przewodniczący Komisji** zapytał czy są jeszcze pytania odnośnie do punktu 5 porządku posiedzenia Komisji – w związku z brakiem – poinformował, że kolejne posiedzenie Komisji odbędzie się najprawdopodobniej 29 kwietnia 2025 r. o godzinie 16:00.

6. Zamknięcie posiedzenia.

Przewodniczący Komisji Adam Ficek podziękował radnym za uczestnictwo w posiedzeniu, po czym zamknął 9 posiedzenie Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu Mikołowskiego VII kadencji.

Na tym protokół zakończono.

Protokołowała: Monika Sywak

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej

Adam Ficek