

OP. 120.21.2013

**STAROSTA BRZozowski**

**Zarządzenie Nr 21/2013  
Starosty Brzozowskiego  
z dnia 12 marca 2013 roku**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzozowie za 2012 rok**

Działając na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U Nr 50 , poz. 331 z późn. zm.) zarządza się co następuje:

**§ 1**

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzozowie za 2012 rok, w brzmieniu określonym w załączniku do Zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**RADCA PRAWNY**  
  
Lucyna Gosztyła-Orzechowska

**STAROSTA**  
  
Zygmunt Błaż

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BRZOSZOWIE  
ZA 2012 ROK**

***I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW***

Powiatowy Rzecznik Konsumentów został powołany z dniem 1 maja 2001 roku Uchwałą Nr XX/104/01 Rady Powiatu w Brzozowie z dnia 5 kwietnia 2001 r. Zatrudniony jest w wymiarze ½ etatu (konsumenty mogą korzystać z porad rzecznika w poniedziałki i wtorki w godz. od 7.30 do 15.30 oraz w środę, w godz. od 7.30 do 11.30.).

Usytuowanie organizacyjne rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzozowie, zgodnie z którym rzecznik stanowi wyodrębnioną organizacyjnie komórkę, jednoosobowe stanowisko pracy.

***II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW***

Realizując zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzozowie w 2012 r. podjął następujące działania:

***1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów***

Łącznie w 2012 r. rzecznik udzielił 205 porady i informacji prawne, z czego 140 udzielanych było podczas bezpośrednich rozmów z konsumentami, 65 pisemnie, podczas rozmów telefonicznych oraz drogą elektroniczną.

Szczegółowe zestawienie porad i informacji przedstawione zostało w tabeli nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów, w punkcie IV sprawozdania - TABELE.

Analiza tabeli wskazuje, że w pierwszej grupie spraw- usługi, konsumenci najwięcej problemów mieli z usługami telekomunikacyjnymi. Dotyczyły one m.in. naliczania przez operatorów opłat i kar w związku z wcześniejszym rozwiązaniem umowy przez abonenta (np. Telekomunikacja NOVUM S.A., Netia S.A., Cyfrowy Polsat S.A.) i nienależytego wykonania usługi (długie przerwy w świadczeniu usług).

W przypadku umów sprzedaży, podobnie jak w ubiegłym roku sprawozdawczym, konsumenci zgłaszali najwięcej problemów z obuwem i odzieżą oraz sprzętem RTV i AGD. Najczęściej skarżyli się na odmowę uznania niezgodności z umową towaru (zazwyczaj w takich sytuacjach sprzedawcy uzasadniali odmowę negatywną opinią rzeczoznawcy), zbyt długim oczekiwaniem na rozpatrzenie reklamacji, naprawą towaru pomimo żądania jego wymiany. W przypadku reklamacji gwarancyjnych problemy dotyczyły m.in. wielokrotnych napraw towaru, długiego czasu oczekiwania na naprawę lub wymianę towaru, nieuznania roszczeń konsumentów.

Największy wzrost spraw nastąpił w trzeciej grupie tematycznej, tj. umowach zawieranych poza lokalem i na odległość. Udzielone porady w większości przypadków dotyczyły kwestii odstąpienia od zawartych umów oraz zwrotu towaru. W wielu przypadkach zakup towaru, np. w domu konsumenta, na prezentacji, finansowany był przez umowę kredytową. Konsumenci mieli problemy z prawidłowym odstąpieniem od ww. umów.

Duża liczba spraw dotyczyła umów zawartych z firmą Eller Service s.c. prowadzącą portal internetowy pobieraczek.pl.

Porady i informacje udzielone przez rzecznika polegały na wskazaniu możliwości postępowania w danej sprawie, wskazaniu odpowiednich przepisów, praw i obowiązków, jakie mają konsumenci oraz przedsiębiorcy, przekazaniu ulotek informacyjnych, broszur oraz, w razie potrzeby, odpowiednich aktów prawnych. Rzecznik pomagał również w zredagowaniu odpowiednich pism do przedsiębiorców lub wskazywał właściwe instytucje lub organy, np. Rzecznik Ubezpieczonych, Urząd Komunikacji Elektronicznej.

Trzy sprawy z jakimi zgłosili się zainteresowani nie miały charakteru konsumenckiego ze względu na podmiot (przedsiębiorca), jak również przedmiot sprawy (sprawa z zakresu prawa własności).

W przeważającej większości spraw udział rzecznika kończył się na tym etapie postępowania.

## *2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów*

W 2012 r. rzecznik nie podejmował działań w ww. zakresie.

### *3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów*

W zdecydowanej większości przypadków udzielenie porady i wskazanie dalszego sposobu postępowania okazywały się wystarczające dla dochodzenia roszczeń przez konsumentów. W sytuacji, gdy nie doprowadzały one do rozwiązania problemu, rzecznik podejmował interwencje.

W swoich pismach wskazywał przedsiębiorcom odpowiednie akty prawne, właściwy sposób załatwienia spornej sprawy, zwracał się o przedstawienie wyjaśnień, udzielenie dodatkowych informacji lub o ustosunkowanie się do uwag i opinii zawartych w pismach konsumentów.

W 2012 roku rzecznik występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

- niezgodności z umową butów - trzy sprawy,
- reklamacji gwarancyjnej blachy dachowej - jedna sprawa,
- reklamacji gwarancyjnej kosiarki- jedna sprawa,
- reklamacji gwarancyjnej telefonu- jedna sprawa,
- niezgodności z umową pompy do szamba i brudnej wody - jedna sprawa,
- odstąpienia od umowy kredytowej – jedna sprawa.
- zwrotu modemu w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – jedna sprawa,
- rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - jedna sprawa,
- nieprawidłowego naliczenia należności przez Cyfrowy Polsat S.A.- jedna sprawa,
- umowy członkowskiej zawartej z Pure Health and Fitness Sp. z o.o. (konsumentci zostali obciążeni karami za przedterminowe rozwiązanie umowy) – dwie sprawy,
- odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem handlowym przedsiębiorstwa (zakup pościeli)- jedna sprawa,
- zwrotu wpłaconej przez konsumentkę kwoty, w związku z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość- jedna sprawa,
- zwrotu wpłaconej przez konsumentkę kwoty, w związku z odstąpieniem przez od umowy zawartej poza lokalem handlowym przedsiębiorstwa- jedna sprawa.

Interwencje rzecznika w 12 sprawach zakończyły się uznaniem przez przedsiębiorców roszczeń konsumentów. Dwie sprawy zakończyły się negatywnie. Dwie sprawy są w toku.

*4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów*

W ramach współpracy w 2012 roku rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach i spotkaniach:

- w dniach 19-20 stycznia 2012 w zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Iwoniczu Zdroju szkoleniu dla miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów pn. „Kredyt konsumencki- nowe regulacje prawne”,
- w dniu 17 kwietnia 2012 r. w zorganizowanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej Delegatura w Rzeszowie i Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie spotkaniu pn. „Ochrona praw konsumentów korzystających z usług telekomunikacyjnych”,
- w dniach 19-20 kwietnia 2012 r. w zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Gorlicach szkoleniu pn. „Rzecznik Konsumentów w postępowaniu przed sądem cywilnym”.
- w dniach 17- 18 maja 2012 r. w Tarnowie w Konferencji z okazji 50- lecia Praw Konsumentów, konferencja odbywała się pod patronatem honorowym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w dniu 18 maja br. odbyło się również specjalistyczne szkolenie dla rzeczników konsumentów nt. „Ustawy o kredycie konsumenckim”,
- w dniach 4-5 października 2012 r. w zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Ostrowcu Świętokrzyskim szkoleniu nt. „Rzecznik Konsumentów w postępowaniu egzekucyjnym”,
- w dniu 4 grudnia 2012 r. w zorganizowanym przez Federację Konsumentów w Tarnowie szkoleniu (w ramach zadania publicznego powierzonego przez UOKiK), na którym omówiono zagadnienia z zakresu prawa: bankowego i finansowego, ubezpieczeniowego, turystycznego oraz sprzedaży konsumenckiej,
- w dniu 11 grudnia 2012 r. w zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Krośnie spotkaniu poświęconym m.in. ocenie stanu ochrony konsumentów pod kątem nieuczciwych praktyk rynkowych oraz omówieniu istotnych problemów rzeczników z województw: małopolskiego i podkarpackiego.

Rzecznik otrzymywał również (drogą elektroniczną) Biuletyn Rzeczników Konsumentów, który jest redagowany przez ww. Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.

Ponadto w dniu 17.01.2012 r. rzecznik zawarł z Rzecznikiem Ubezpieczonych Porozumienie o współpracy. W związku z powyższym zgłaszający się konsumenci byli informowani o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych oraz o możliwości udzielenia przez niego

bezpłatnych porad lub pomocy prawnej. Rzecznik przekazywał numery telefonów na infolinię oraz podawał adres internetowy. W jednym przypadku skierował do Rzecznika Ubezpieczonych sprawę konsumenta, celem podjęcia stosownych działań.

Podobne działania informacyjne podejmował w ramach współpracy z Urzędem Komunikacji Elektronicznej.

Rzecznik w dwóch sprawach współpracował z Komendą Powiatową Policji w Brzozowie. W jednym przypadku zgłosił zawiadomienie o możliwości popełnienia wykroczenia z art.114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

W jednej sprawie rzecznik przekazał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentację dot. umowy członkowskiej zawartej przez konsumenta z Pure Health and Fitness Sp. z o.o., do wykorzystania służbowego w toczącym się postępowaniu wyjaśniającym.

Ponadto w razie konieczności kontował się telefonicznie lub drogą elektroniczną z Urzędem Ochrony Konkurencji Konsumentów( m.in. dot. odpowiedzi na zapytanie skierowane przez UOKiK Delegatura w Łodzi związku z badaniem krajowego rynku sprzedaży bezpośredniej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz odpowiedzi na pismo UOKiK Delegatura w Krakowie w związku z kontrolą działalności oraz badaniem wzorców umów stosowanych w bracie konsumenckim przez para banki oraz instytucje finansowe), Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz innymi rzecznikami celem uzyskania informacji oraz pogłębienia posiadanej wiedzy.

#### *5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań*

W 2012 r. rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań.

W jednym przypadku udzielił konsumentce pomocy prawnej polegającej na przygotowaniu pozwu.

#### *6. Działania o charakterze edukacyjno- informacyjnym*

W ramach działań o charakterze edukacyjno- informacyjnym rzecznik w 2012 r. podjął następujące działania:

- uczestniczył w zorganizowanym w Technikum Nr 2 w Zespole Szkół Budowlanych im. Tadeusza Kościuszki w Brzozowie spotkaniu z uczniami klasy 1 TB 1 i klasy 1 TB 2. Spotkanie poświęcono tematyce sprzedaży konsumenckiej, umowom zawierany na odległość, ze szczególnym naciskiem na omówienie działalności portalu pobieraczek.pl.,

- w Brzozowskiej Gazecie Powiatowej opublikował następujące artykuły: „SMS-y wysyłać czy nie?”, „Zadatek czy zaliczka? Jak je rozróżnić? Co lepiej zapłacić?, „BIK BIG To samo czy nie? cz. I”,
- przekazywał zgłaszającym się osobom odpowiednie ulotki, materiały edukacyjne oraz akty prawne,
- w pismach kierowanych do przedsiębiorców powoływał przepisy prawne mające zastosowanie w danej sprawie, co ma również walor edukacyjny,
- uczestniczył w II edycji akcji „Weź paragon”, poprzez umieszczenie na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Brzozowie komunikatu prasowego, rozwieszenie plakatów oraz przekazanie konsumentom otrzymanych pocztówek.

#### *7. Podejmowanie działań wynikających z:*

- *art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),*
- *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,*
- *ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,*
- *art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (wystąpienie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),*

W jednej sprawie rzecznik skierował do Komendy Powiatowej Policji w Brzozowie zawiadomienie o możliwości popełnienia wykroczenia z art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie sprawa jest w toku.

- *art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)*

W 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzozowie nie podejmował innych działań wynikających z ww. aktów prawnych.

### ***III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW***

#### *1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów*

W celu polepszenia standardów ochrony konsumenckiej należałoby zdaniem rzecznika rozważyć następujące kwestie:

- wprowadzenie olimpiady lub konkursu wiedzy na szczeblu wojewódzkim, a następnie krajowym, pod patronatem np. Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- ukierunkowanie działań edukacyjnych również na przedsiębiorców, poprzez przeprowadzenie bezpłatnych szkoleń,
- zwiększenie nakładu otrzymywanych broszur i ulotek informacyjnych,
- zwiększenie liczby bezpłatnych szkoleń dla rzeczników,
- wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia OC rzeczników,
- umożliwienie rzecznikom nieodpłatnego korzystania z opinii rzeczoznawców np. umieszczonych na listach Inspekcji Handlowej.

## *2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników*

Z punktu widzenia rzecznika i jego pracy, najistotniejsze jest podnoszenie swoich kwalifikacji poprzez różne formy doksztalcania, m.in. szkolenia. Problemy z jakimi zgłaszają się konsumenci są bowiem coraz bardziej złożone, co powoduje, że wymagają od rzeczników poświęcenia im większej ilości czasu oraz, niejednokrotnie, specjalistycznej wiedzy. Główny nacisk należy położyć na dwie kwestie tj. bezpłatności szkoleń oraz ich tematyki. Zdaniem rzecznika znikoma ilość bezpłatnych szkoleń powoduje, że wielu rzeczników wobec braku środków finansowych jest pozbawiona tej formy edukacji. Należałoby rozważyć również kwestię analizy na jednym szkoleniu jednego lub dwóch bloków tematycznych. Poświęcenie danemu tematowi np. dwóch godzin to stanowczo za mało, aby zgłębić dane zagadnienie.



## VI. TABELE

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>73</b>
ubezpieczeniowa	11
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	6
remontowo-budowlana	9
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3
telekomunikacja (telefony, TV)	28
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	1
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	1
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	4
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>75</b>
obuwie i odzież	16
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	16
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	8
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	26
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>57</b>

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	-	-	-	-
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	3	3	-	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjna o-sportowa	2	2	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	-	-	-	-
obuwie i odzież	3	3	-	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	-	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-

zabawki	-	-	-	-
inne	3	2	-	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

Ip	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-
6.	Inne	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	-	-	-	<b>1</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-

2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
----	---	---	---	---	---

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Irena Rąpała*  
mgr Irena Rąpała