

**Zarządzenie Nr 23/2014**

**Starosty Brzozowskiego**

**z dnia 7 marca 2014 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzozowie za 2013 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 2013 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 BRZOWIE ZA 2013 ROK**

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzozowie został powołany z dniem 1 maja 2001 roku Uchwałą Nr XX/104/01 Rady Powiatu w Brzozowie z dnia 5 kwietnia 2001 r. Usytuowanie organizacyjne rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Brzozowie, zgodnie z którym rzecznik stanowi wyodrębnioną organizacyjnie komórkę, jednoosobowe stanowisko pracy.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	PODKARPACKIE
2. Miasto /Powiat	BRZÓW
3. PRK/ MRK	POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	IRENA RAPAŁA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE PRAWNICZE
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu - <u>1/2 etatu</u> - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	TRZY RAZY W TYGODNIU (PONIEDZIAŁEK, WTOREK OD 7.30 DO 15.30, ŚRODA OD 7.30 DO 11.30)
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007	NIE

r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Realizując zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzozowie w 2013 r. podjął następujące działania:

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

W 2013 r. rzecznik udzielił 158 porad, w tym 76 telefonicznych oraz e-mailowych. Zgłaszającym się konsumentom, rzecznik wskazywał możliwości postępowania w danej sprawie, pomagał w napisaniu pism do przedsiębiorców lub wskazywał właściwe instytucje lub organy. Ponadto przekazywał ulotki oraz odpowiednie przepisy prawa.

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

Analiza ww. tabeli wskazuje, iż w pierwszej kategorii tematycznej, tj. usług najwięcej porad dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Problemy konsumentów związane były m.in. z nieprawidłowym naliczaniem przez operatora należności za świadczone usługi, nierzetelnym informowaniem o obowiązujących w dniu podpisania umowy ofertach promocyjnych lub programowych, nienależytym wykonaniem usług (zła jakość, długie przerwy wynikające z awarii), naliczaniem kar za rozwiązanie umów przed upływem ich ważności. W jednej sprawie konsument kwestionował autentyczność swojego podpisu na umowie.

W przypadku usług dostawy energii i ciepła poruszane przez konsumentów kwestie dotyczyły rozliczenia ciepła w lokalach mieszkalnych oraz umów zawartych z Energetycznym Centrum S.A. w Radomiu.

Pojedyncze porady dotyczyły m.in. usług ubezpieczeniowych (wezwanie do zapłaty składki, zwrotu kwoty wypłaconej przez ubezpieczyciela poszkodowanemu), usług przewozowych (odszkodowania za uszkodzenie przesyłki), wadliwie wykonanej usługi pralniczej, niewłaściwego doboru szkieł przez lekarza okulistę.

W drugiej kategorii spraw, tj. umów sprzedaży, najczęściej skarg dotyczyło odzieży i obuwia oraz sprzętu AGD i RTV. Główne problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły odmowy uznania przez sprzedawców ich roszczeń (sprzedawcy najczęściej swoje decyzje argumentowali uzyskaniem negatywnych opinii rzeczoznawców) lub „rozpatrzeniem reklamacji” niezgodnie z żądaniem (towar pomimo żądania wymiany był naprawiany).

W porównaniu z rokiem 2012 zmalała ilość spraw związanych z umowami zawartymi poza lokalem handlowym przedsiębiorstwa oraz na odległość. Nadal jednak w większości przypadków konsumenci, zwłaszcza starsze osoby, miały problemy z odstąpieniem od takich umów.

Do rzecznika zgłaszały się również osoby, które korzystały z portalu internetowego pobieraczek.pl. oraz plikostrada. Osoby te otrzymały wezwania do zapłaty.

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 2013 r. rzecznik nie zgłaszał wniosków w ww. zakresie.

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

W przypadku, gdy udzielone porady okazywały się niewystarczające lub konsumenci nie byli w stanie sami podjąć działań, rzecznik podejmował interwencje.

W swoich wystąpieniach wskazywał przedsiębiorcom odpowiednie akty prawne, właściwy sposób załatwienia spornej sprawy, zwracał się o udzielenie wyjaśnień, dodatkowych informacji lub o ustosunkowanie się do uwag i twierdzeń konsumentów oraz opinii rzecznika.

W 2013 r. rzecznik występował do przedsiębiorców łącznie w 27 sprawach. Szczegółowe zestawienie interwencji przedstawione zostało w tabeli nr 2: „Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony konsumentów”, w punkcie IV sprawozdania- TABELA.

Interwencje rzecznika w 17 sprawach zakończyły się uznaniem roszczeń konsumentów. W jednym przypadku skarga konsumenta okazała się nieuzasadniona. W jednym przypadku, po uzyskaniu odpowiedzi od przedsiębiorcy, rzecznik przekazał sprawę do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego w Rzeszowie (dot. podjęcia czynności kontrolnych w stosunku do przewoźnika). W sześciu przypadkach konsumenci nie byli zainteresowani prowadzeniem dalszego postępowania. Jedna sprawa nie miała konsumenckiego charakteru.

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

W 2013 r. rzecznik brał udział w następujących szkoleniach i warsztatach, zorganizowanych przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów:

- w dniach 28.02.-01.02.2013 r. w szkoleniu (warsztatach) pn. „Proces cywilny z udziałem rzecznika konsumentów”,
- w dniach 11-12.04.2013 r. w warsztatach nt. „Prawa konsumenta w obliczu nowelizacji ustawy prawo telekomunikacyjne”,
- w dniach 03.04.10.2013 r. w warsztatach nt. „Usługi bankowe, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi rachunków”,
- w dniu 27.11.2013 r. warsztatach nt. „Ochrona konsumenta w postępowaniu egzekucyjnym”.

Ponadto w ramach współpracy rzecznik otrzymywał Biuletyn Rzeczników Konsumentów, redagowany przez ww. stowarzyszenie.

Rzecznik współpracował również z Komendą Powiatową Policji w Brzozowie, gdzie złożył zawiadomienie o możliwości popełnienia wykroczenia z art. 138a Kodeksu wykroczeń oraz z Prokuraturą Okręgową w Gdańsku (w związku z prowadzonym przez nią postępowaniem wobec Polskiej Korporacji Finansowej „Skarbiec” Sp. z o.o.). W jednym przypadku, po uzyskaniu odpowiedzi od przedsiębiorcy, przekazał sprawę do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego w Rzeszowie, Departament Dróg i Publicznego Transportu Zbiorowego, Oddział Kontroli Przewoźników. Ponadto w razie konieczności kontaktował się telefonicznie lub drogą e-milową z Urzędem Ochrony

Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz innymi rzecznikami, celem uzyskania informacji oraz pogłębienia posiadanej wiedzy.

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

W 2013 r. rzecznik nie podejmował działań w ww. zakresie.

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

W ramach działań o charakterze edukacyjno- informatycznym rzecznik w 2013 r. podjął następujące działania:

- uczestniczył w zorganizowanych w Zespole Szkół Ekonomicznych im. Komisji Edukacji Narodowej spotkaniach z uczniami klas III Technikum Handlowego oraz Technikum Gastronomicznego. Spotkania poświęcono tematyce sprzedaży konsumenckiej, umowom zawieranych poza lokalem handlowym przedsiębiorstwa oraz na odległość;
- przekazał szkołom ponadgimnazjalnym informacje na temat kampanii społecznej „Nie daj się nabrać. Sprawdź zanim podpiszesz” oraz projektu Komisji Europejskiej dot. edukacji konsumenckiej i portalu Consumer Classroom,
- uczestniczył w kampanii e-zakupy poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Brzozowie banerów,
- w Brzozowskiej Gazecie Powiatowej opublikował następujące artykuły: „BIK BIG to samo czy nie? cz. II”, „Jak odstąpić od umowy zawartej poza lokalem handlowym przedsiębiorstwa”, „Rada reklamy”;
- podobnie jak w latach ubiegłych, przekazywał zgłaszającym się konsumentom ulotki, materiały edukacyjne, akty prawne,
- w pismach kierowanych do przedsiębiorców powoływał przepisy mające zastosowanie w danej sprawie.

#### **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 (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W jednym przypadku rzecznik skierował do Komendy Powiatowej Policji w Brzozowie zawiadomienie o możliwości popełnienia wykroczenia z art. z art. 138a Kodeksu wykroczeń.

Z informacji uzyskanych od konsumentki wynika, że sprawa zakończyła się nałożeniem przez sąd kary grzywny w wysokości 100 zł.

W 2013 r. rzecznik 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 omawianej kwestii rzecznik podtrzymuje swoje wnioski zawarte w sprawozdaniu za 2012 rok. W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów należałoby rozważyć możliwość podjęcia następujących działań:

- wprowadzenie olimpiady lub konkursu wiedzy o znaczeniu ogólnopolskim,
- ze względu na zmiany prawa, jakie wejdą w życie 2014 r. w zakresie praw konsumenckich, zwiększenie szkoleń dla rzeczników oraz wydrukowanie nowych ulotek informacyjnych, zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców,
- wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia OC dla rzeczników,
- umożliwienie uzyskania nieodpłatnych opinii rzeczoznawców.
- wyodrębnienie środków finansowych na działalność.

#### **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

Biorąc pod uwagę coraz szerszy zakres spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci oraz zmiany prawa jakie mają wejść w życie w 2014 r., najistotniejsze jest ciągle podnoszenie kwalifikacji przez rzecznika. Istotną rolę odgrywają w tym zakresie szkolenia, które powinny odbywać się cyklicznie. Również nowe publikacje lub opracowania w zakresie tematyki konsumenckiej przyczyniłyby się do pogłębienia wiedzy.

#### IV. TABELLE

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	2
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	3
remontowo-budowlana	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4
telekomunikacja (telefony, TV)	22
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	3
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	3
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	5
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	27
wyposażenie mieszkania	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	14



komputer i akcesoria komputerowe	4
motoryzacja	7
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	23
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>32</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	1	-	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	2	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	4	4	-	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-

wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	-	-	-	-
obuwie i odzież	7	3	4	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	-	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	3	3	-	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	4	3	1	-

**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 nie należytego 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 *	-----	-----	-----	-
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-
6.	Inne	-	-	-	-
	<b>RAZEM</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	-