

OA. 120.12.2017

**ZARZĄDZENIE NR 12/2017  
STAROSTY BRZOWOWSIEGO  
z dnia 21 lutego 2017 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzozowie za 2016 rok**

Działając na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229) **zarządza się, co następuje:**

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzozowie za 2016 rok, w brzmieniu określonym w załączniku do zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**STAROSTA**  
*Zygmunt Błaż*  
**Zygmunt Błaż**

**POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW**  
*Irena Rąpała*  
**Irena Rąpała**

**RADCA PRAWNY**  
*Lucyna Goszyła-Orzechowska*  
**Lucyna Goszyła-Orzechowska**

**SPRAWOZDANIE  
 Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
 W BRZOSZOWIE ZA 2016 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. 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	BRZOSZÓW
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
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ <del>etat</del> - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	
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 r. o	NIE

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 2016 r. podjął następujące działania:

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

W 2016 r. rzecznik udzielił 201 porad i informacji, w tym 84 telefonicznych i e-mailowych. Udzielenie porad, w zależności od konkretnego przypadku, polegało na wskazaniu odpowiednich przepisów prawa, broszur i ulotek, wskazaniu możliwości postępowania, pomocy w napisaniu pism, wskazaniu właściwych instytucji. Do rzecznika zgłaszali się również przedsiębiorcy oraz osoby fizyczne w sprawach niemających konsumenckiego charakteru.

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. Konsumenty skarżyli się na niewłaściwie naliczanie rachunków telefonicznych, nienależyte wykonanie umowy (brak zasięgu, nieterminowe dostarczanie rachunków), naliczanie opłat w związku z rozwiązaniem umowy przed upływem jej ważności. Duża liczba spraw dotyczyła działalności operatora Twoja Telekomunikacja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Konsumenty głównie podnosili zarzut, iż przy zawarciu umowy operator wprowadzał ich w błąd, sugerując, że chodzi jedynie o przedłużenie umowy z dotychczasowym operatorem lub zmianę aparatu telefonicznego w ramach aktualnej umowy. Konsumenty natomiast zawierali umowy z nowym operatorem, narażając się tym samym na konieczność zapłaty kar umownych u dotychczasowych

operatorów, w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy. Nie otrzymywali również wszystkich dokumentów np. wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Drugą grupę spraw stanowiły usługi dostawy energii i gazu. Najczęściej konsumenci zgłaszali problemy wynikające ze zmiany dostawcy. Podobnie jak w przypadku usług telekomunikacyjnych byli wprowadzani w błąd. Akwizytorzy podawali się za dotychczasowego dostawcę, oferując zmianę warunków umowy lub nie przedstawiali rzetelnie warunków umów. Konsumenci skarżyli się również na nieotrzymywanie faktur w terminach określonych w umowie oraz niewłaściwe naliczanie zużycia energii w sytuacji wadliwie działającego licznika zużycia energii.

W zakresie usług ubezpieczeniowych konsumenci skarżyli się na odmowę wypłaty odszkodowań przez ubezpieczycieli lub ich zaniżanie.

W drugiej kategorii spraw, tj. umów sprzedaży, podobnie jak w latach ubiegłych, najwięcej skarg dotyczyło odzieży i obuwia, sprzętu AGD i RTV oraz sprzętu komputerowego. Sprzedawcy odmawiali uznania reklamacji lub narzucali konsumentom własny sposób jej rozpatrzenia, np. kilkakrotne naprawy towaru pomimo żądania wymiany.

W trzeciej kategorii spraw, tj. umowach poza lokalem i na odległość najwięcej porad dotyczyło kwestii odstąpienia od zawartych umów oraz kosztów zwrotu rzeczy.

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 2016 r. rzecznik nie zgłaszał wniosków w ww. zakresie.

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

Głównym elementem działalności rzecznika było udzielenie porady lub informacji prawnej. Na tym etapie kończyła się większość spraw. W sytuacji, gdy udzielone porady okazywały się niewystarczające, a konsumenci nie byli w stanie sami podjąć działań, np. ze względu na wiek, rzecznik podejmował interwencje.

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

W 2016 r. rzecznik występował do przedsiębiorców łącznie w 26 sprawach. Szczegółowe zestawienie interwencji przedstawione zostało w tabeli nr 2: „Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony konsumentów”, w punkcie IV sprawozdania- TABELA. Analiza ww. tabeli wskazuje, że najczęściej problemów konsumentów mieli z odmową uznania reklamacji obuwia. W zakresie usług telekomunikacyjnych dwie sprawy dotyczyły opłat za sms-y o podwyższonej płatności (SMS-y Premium), jedna sprawa dotyczyła zmiany warunków umowy zawartej z ITI Neovision S.A., jedna sprawa dotyczyła uruchomienia przez operatora usługi telefonicznej w technologii analogowej. Pojedyncze sprawy dotyczyły: naprawy kosiarki zgłoszonej w ramach dodatkowej umowy ubezpieczenia sprzętu, uszkodzenia bagażu przez przewoźnika lotniczego, wezwania do zapłaty otrzymanego z firmy windykacyjnej, reklamacji blatu kuchennego, reklamacji telewizora, części do samochodu (czujnik), reklamacji zabawki dla dzieci (klocki).

Interwencje rzecznika w 17 sprawach zakończyły się uznaniem roszczeń konsumentów. W 7 przypadkach nie doszło do satysfakcjonującego konsumentów zakończenia sprawy. Jako zakończone negatywnie ujęto dwie sprawy, w których konsumenci, po otrzymaniu negatywnej odpowiedzi od przedsiębiorcy, nie byli zainteresowani dalszym prowadzeniem spraw przez rzecznika. Dwie sprawy nadal są w toku.

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

W 2016 r. rzecznik brał udział w następujących szkoleniach:

- w dniach 10-11 marca 2016 r. w Katowicach w III Międzynarodowej Konferencji Naukowej pn. „Ochrona konsumentów na rynku usług”,
- w dniach 14-15 kwietnia 2016 r. w Niedzicy w warsztatach pt. „Procedura cywilna w remoncie- czyli kierunki modernizacji procedury w świetle nowelizacji 2016”,
- w dniach 8-9 grudnia 2016 r. w Tarnowie w szkoleniu pt. „Prawo cywilne część I –kodeks cywilny księga pierwsza”.

Rzecznik uczestniczył w dniu 10 października 2016 r. w spotkaniu rzeczników konsumentów województwa małopolskiego i podkarpackiego z Panem Markiem Niechciałem - Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Przekazał również do UOKiK zawiadomienie konsumentki m.in. o podejrzeniu naruszenia przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie we wzorcach umów postanowień wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych oraz ankiety konsumentów dot. praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę Twoja Telekomunikacja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. W sprawie działalności ww. przedsiębiorcy rzecznik współpracował również z Komendą Powiatową Policji w Brzozowie.

W ramach współpracy uczestniczył także w zorganizowanym przez z Krajową Radą Komorniczą VI Ogólnopolskim Dniu Otwartym Komorników Sądowych, który odbył się w dniu 22 listopada 2016 r. pod hasłem „Ne unikaj komornika”. W tym dniu w biurze rzecznika dyżur pełnił komornik sądowy, który udzielał konsumentom porad związanych z zasadami prowadzenia postępowania egzekucyjnego.

Ponadto współpracował z Europejskim Centrum Konsumenckim oraz Rzecznikiem Praw Pacjenta. Na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Brzozowie umieszczono infografikę „Rok 2015 w Europejskim Centrum Konsumenckim” oraz spoty internetowe będące częścią kampanii pt. „Rzecznik Praw Pacjenta przypomina”.

Ponadto kontaktował się telefonicznie lub e-mailowo z innymi instytucjami, m.in. Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz innymi rzecznikami, celem przekazania informacji dot. naruszenia przez konkretnych przedsiębiorców przepisów prawa, wymiany poglądów, doświadczeń oraz pogłębienia posiadanej wiedzy

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

W 2016 r. rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań. W jednym przypadku przygotował konsumentce pozew dotyczący reklamacji butów.

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

W ramach działań o charakterze edukacyjno- informatycznym rzecznik w 2016 r. podjął następujące działania:

- uczestniczył w spotkaniu zorganizowanym z uczniami Zespołu Szkół Ogólnokształcących w Brzozowie w ramach Świtowych Dni Przedsiębiorczości, na którym przedstawił zagadnienia z zakresu praw konsumenckich, tj. prawa i obowiązki konsumentów i przedsiębiorców, zasady składania reklamacji;

- w ramach VI Ogólnopolskiego Dnia Otwartego Komorników Sądowych w dniu 22 listopada 2016 r. w biurze rzecznika dyżur pełnił komornik sadowy, który udzielał konsumentom porad związanych z zasadami prowadzenia postępowania egzekucyjnego,
- na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Brzozowie umieścił infografikę „Rok 2015 w Europejskim Centrum Konsumentkim” oraz spoty internetowe będące częścią kampanii pt. „Rzecznik Praw Pacjent przypomina”,
- przekazał szkołom ponadgimnazjalnym publikacje i ulotki dotyczące problematyki konsumenckiej;
- 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 (nieдозwolone 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 przekazał do UOKiK zawiadomienie konsumentki m.in. o podejrzeniu naruszenia przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie we wzorcach umów postanowień wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych oraz przekazał trzy ankiety konsumentów dot. działalności i praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę Twoja Telekomunikacja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (sygn. sprawy DDK-405-56/15/MN/MM).

W 2016 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 ocenie rzecznika, w omamianym zakresie nadal aktualne są postulaty zgłaszane w latach ubiegłych. Główny nacisk należy położyć na podnoszenie świadomości konsumentów, w szczególności poprzez szeroko pojęte działania edukacyjno- informacyjne, takie jak:

- reklamy społecznościowe,
- dystrybucję ulotek i broszur o tematyce konsumenckiej,
- prowadzenie w szkołach i „uniwersytetach III wieku” kursów oraz organizowanie konkursów z zakresu wiedzy konsumenckiej.

Działania te powinny być skierowane do szerokiej grupy odbiorców: konsumentów oraz przedsiębiorców.

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

Wzrastająca liczba spraw oraz coraz bardziej skomplikowany ich charakter powodują, konieczność ciągłego podnoszenia przez rzeczników jakości swojej pracy, w szczególności poprzez:

- podnoszenie kwalifikacji zawodowych (szkolenia, warsztaty),
- umożliwienie uzyskania nieodpłatnych opinii rzeczoznawców,,
- wprowadzenie obowiązkowego OC dla rzeczników.

Działanie te przyczyniłyby się do bardziej sprawnej i skutecznej realizacji nałożonych na rzeczników zadań.



## VI. TABELLE

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	14
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	4
remontowo-budowlana	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	19
telekomunikacja (telefony, TV)	29
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	-
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	5
inne	3
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	29
wyposażenie mieszkania	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	21
komputer i akcesoria komputerowe	8
motoryzacja	11
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	4
inne	24
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>17</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)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	4	3	1	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	1	1	-	-
inne	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	14	9	4	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	-	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	1	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-

artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
inne	1	-	-	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	-	-	-	-

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

lp	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	4
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Irena Kupała*  
mgr Irena Kupała