

**Zarządzenie Nr 13
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 12 marca 2009 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2008**

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

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna za rok 2008.

§ 2

Sprawozdanie, o którym mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

J. Juszczyk

Załącznik do zarządzenia Nr 13
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 12.03.2009 r.

**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2008.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu
krośnieńskiego w okresie od 1 stycznia 2008 r. do 31 grudnia 2008 r.*

Krosno, 12.03.2009 r.

Wstęp i uwagi ogólne.

Z dniem 1 stycznia 2009 r. zmieniły się zapisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2008 r. Nr 223, poz.1458), w zakresie dotyczącym rzeczników konsumentów. Zgodnie z art. 40 z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta, któremu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w terminie do 31 marca przedkłada Staroście do zatwierdzenia sprawozdanie z działalności w roku ubiegłym, oraz przekazuje je właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o czym mowa w art. 43 ust.1 ww. ustawy.

W dniu 5 listopada 2008 r. pomiędzy Powiatem Krośnieńskim a Gminą Krosno zawarte zostało porozumienie w sprawie utworzenia wspólnego stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna, które od 12 listopada 2008 r. pełni Elżbieta Sługocka-Krupa. W oparciu o powyższe porozumienie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazuje sprawozdanie z działalności za rok ubiegły Prezydentowi Miasta Krosna w zakresie dotyczącym Krosna, celem zatwierdzenia.

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów i ich realizacja.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), która określa jego rolę w zakresie ochrony praw konsumentów. Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

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

Jednym z podstawowych zadań Rzecznika jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad i informacji prawnej. Realizacja tego zadania odbywała się w 2008 r. telefonicznie, pisemnie, korzystając z usług poczty lub Internetu, bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika. Udzielając porad i informacji prawnej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów dokładnie analizował przedstawiony problem.

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował 337 porad i informacji prawnych, udzielonych konsumentom będącym mieszkańcami powiatu krośnieńskiego. Najczęstsze problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia, materiałów budowlanych, sprzętu AGD i RTV oraz telefonów komórkowych,
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, usług remontowo-budowlanych, usług ubezpieczeniowych i usług turystyczno-hotelarskich.

Wiele porad i informacji prawnych Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił również w zakresie zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. (patrz Tabela nr 1)

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów odbywało się po dokładnym zapoznaniu się z przedstawioną sprawą w oparciu o złożoną przez konsumenta skargę i odpowiednie dokumenty. W przypadkach, gdy konsument mimo zachowania odpowiednich procedur reklamacyjnych nie uzyskał odpowiedzi od przedsiębiorcy lub, gdy odpowiedź była negatywna, Powiatowy Rzecznik Konsumentów kierował wystąpienie do przedsiębiorcy. Wskazując stanowisko konsumenta oraz opinię Rzecznika w danej sprawie, żądał złożenia wyjaśnień oraz przedstawienia propozycji jej rozwiązania.

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 46 sprawach. Z czego 43 sprawy załatwiono pozytywnie a 3 negatywnie.

Sprawy, w których najczęściej występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia, materiałów budowlanych, sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego, odzieży, samochodów.
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, motoryzacyjnych, remontowo-budowlanych.

(patrz Tabela nr 2)

W jednym przypadku, ze względu na brak odpowiedzi przedsiębiorcy we wskazanym w wystąpieniu Rzecznika terminie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów skierował do organów ścigania zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia, wskazując jako podstawę art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który mówi: „Kto wbrew przepisowi art. 42 ust. 4 narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż

2 000 zł.” W powyższej sprawie, Komisariat Policji w Rzeszowie poinformował Rzecznika o przesłaniu stosownego wniosku o ukaranie do właściwego sądu.

3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

W 2008 r. zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegaturą w Krakowie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Rzeszowie Oddział w Krośnie i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Ponadto współdziałał również z Urzędem Regulacji Energetyki oraz na bieżąco z innymi Rzecznikami w celu wymiany doświadczeń i oceny sytuacji prawnej.

W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów zawiadomił właściwą delegaturę UOKiK o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorcę świadczącego usługi telekomunikacyjne, niedozwolonych klauzul umownych dotyczących:

- nałożenia na konsumenta obowiązku zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odszkodowania z tytułu odstąpienia od umowy lub niewykonania zobowiązania,
- braku zapisów umożliwiających konsumentowi rozwiązanie umowy bez ponoszenia ujemnych skutków, w przypadku wprowadzenia do treści umowy jakichkolwiek zmian,
- terminu złożenia przez konsumenta oświadczenia o braku woli kontynuowania umowy.

Zgodnie z otrzymaną informacją, Prezes UOKiK przekazał swoje stanowisko w tej sprawie przedsiębiorcy, który wskazał na możliwość wprowadzenia zmian do stosowanych wzorców umownych, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

W związku z opracowywaniem komentarza do ustawy z dnia 26 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji oraz na prośbę UOKiK, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał swoje spostrzeżenia i wątpliwości w zakresie stosowania ww. ustawy w części dotyczącej rzeczników konsumentów.

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zorganizował dwudniową konferencję dla rzeczników konsumentów, która odbyła się 18-19 września w Iwoniczu Zdroju. Tematy poruszane w trakcie konferencji dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych oraz spraw związanych z bieżącą działalnością rzeczników. W konferencji wzięła udział Rzecznik Ubezpieczonych Halina Olędzka, która zaproponowała rzecznikom współpracę w zakresie

ubezpieczeń. W dniu 23.10.2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zawarł z Rzecznikiem Ubezpieczonych stosowne porozumienie w tej sprawie.

4. Prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

W ramach wprowadzania przez samorząd terytorialny elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych, o czym mówi art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2008 r. zorganizował spotkanie z nauczycielami szkół podstawowych na temat „Edukacji konsumenckiej dzieci i młodzieży szkół podstawowych”, które odbyło się 14 listopada 2008 r. w Starostwie Powiatowym w Krośnie. W spotkaniu wzięło udział 22 nauczycieli z 16 szkół z terenu powiatu krośnieńskiego. Nauczyciele otrzymali także odpowiednie tematyczne materiały, niezbędne do prowadzenia edukacji konsumenckiej w szkołach.

W ramach prowadzenia edukacji konsumenckiej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował cykl artykułów prasowych, które zostały umieszczone w prasie regionalnej „Nasz Powiat” oraz „Super Nowości”. Artykuły dotyczyły:

- dnia konsumenta obchodzonego 15 marca 2008 r. pod hasłem „ Zanim klikniesz poznaj swoje prawa”,
- niezgodności towaru z umową,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- praw konsumenta na wakacjach,
- świątecznych zakupów.

5. Rzecznik Konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W 2008 r. większość spornych spraw załatwiana była w sposób polubowny po przeprowadzeniu odpowiedniej mediacji. W jednym przypadku, w którym prowadzone działania nie przyniosły spodziewanego rezultatu, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował na prośbę konsumenta wnioski o rozpoznanie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Podkarpackim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów dwukrotnie

przygotował także konsumentom pozwy do sądu powszechnego, dotyczące reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową. W obydwu przypadkach sąd rozstrzygnął na korzyść konsumenta, uwzględniając żądanie w zasadniczej części. W sprawach, które nie zostały zakończone w sposób zgodny z oczekiwaniami konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów informował o prawie dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej.

Podsumowanie i wnioski.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2008 r. rozpatrzył łącznie 386 spraw, dotyczących konsumentów z terenu powiatu krośnieńskiego, które w porównaniu do roku 2007 wzrosły o 206 (stanowi to wzrost o ponad 100%).

Istotnym problemem jaki pojawił się w roku ubiegłym to ograniczenia czasowe, ponieważ Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania w ramach ½ etatu, oraz brak odpowiedniego zaplecza w postaci biura rzecznika konsumentów, o którym mowa w art. 4 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Biorąc pod uwagę tendencję wzrostową spraw oraz szeroki zakres działalności Rzecznika na terenie powiatu krośnieńskiego, gdzie liczba mieszkańców przekracza 100 tysięcy (od 5 listopada również na terenie miasta Krosna, ok. 50 tys. mieszkańców), utworzenie biura mogłoby być pomocne. Należy podkreślić, że dzięki akcjom edukacyjno-informacyjnym świadomość konsumentów stale wzrasta, co wiąże się ze wzrostem zainteresowania ochroną swoich praw.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy podkreślić, że instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów i prowadzone przez niego działania w znaczącym stopniu umożliwiają pozytywne rozwiązanie istniejących pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą sporów.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Sługocka-Krupa

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	58	61		119
bankowe	4	7	-	11
ubezpieczeniowe	9	3	-	12
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	21	26	-	47
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	2	-	2
informatyczne	1			1
motoryzacyjne (serwis)	2	3		5
turystyczne i hotelarskie	7	3		10
pralnicze	-	-	-	
remontowo - budowlane	8	7	-	15
pocztowe	2	1	-	3
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	1	3	-	4
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	1	-	1
lokalowe	-	3	-	3
Inne	3	2	-	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	111	86		197
wyposażenie wnętrz	10	3	-	13
sprzęt RTV i AGD	21	8	-	29
sprzęt komputerowy	5	2	-	7
odzież	6	3	-	9
obuwie	20	17	-	37
samochody i akcesoria	6	8	-	14
nieruchomości	-	1	-	1
materiały budowlane	18	20	-	38
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	-	1
art. spożywcze	1	1	-	2
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	1	2	-	3
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	1	2	-	3
telefony komórkowe	6	8	-	14
Inne	15	11	-	26
III. Umowy poza lokalem i na odległość	11	10	-	21

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	19	18	1	-
bankowe	3	2	1	-
ubezpieczeniowe	2	2	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	10	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	1	1	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	26	25	1	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD	2	2	-	-
sprzęt komputerowy	1	1	-	-
odzież	1	1	-	-
obuwie	11	10	1	-
samochody i akcesoria	3	3	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	6	6	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
plyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	1	-	-
Inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	-	1	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	-	-	2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1	-	-	1
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne				
	RAZEM	3	-	-	3

**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2008.**

Obejmuje:

*sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za III kwartały roku 2008
oraz sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla miasta Krosna
za okres od 12 listopada 2008 r. do 31 grudnia 2008 r.*

Krosno, 12.03.2009 r.

Wstęp i uwagi ogólne.

W okresie od 1 stycznia 2008 r. do 28 września 2008 r. zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełnił pan Janusz Cieciura, który w związku ze złożoną rezygnacją został odwołany przez Radę Miasta Krosna uchwałą Nr XXIX/512/08 z dnia 28 sierpnia 2008 r. w sprawie odwołania Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Na mocy porozumienia zawartego w dniu 5 listopada 2008 r. pomiędzy Powiatem Krośnieńskim a Gminą Krosno, zostało utworzone wspólne stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna, które od 12.11.2008 r. pełni pani Elżbieta Sługocka-Krupa.

W związku z powyższym, sprawozdanie zostało podzielone na dwie części. Pierwsza część sprawozdania dotyczy działalności prowadzonej przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów pana Janusza Cieciury w okresie do 1 stycznia 2008 r. do 30 września 2008 r. (za III kwartały 2008 r.), natomiast druga część dotyczy działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla miasta Krosna pani Elżbiety Sługockiej- Krupy w okresie od 12 listopada do 31 grudnia 2008 r.

Z dniem 1 stycznia 2009 r. zmieniły się zapisy art. 40 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie dotyczącym rzeczników konsumentów. Według nowych regulacji prawnych z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta, któremu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany. Zgodnie z art. 43 ust.1 ww. ustawy oraz w oparciu o § 6 porozumienia z dnia 5 listopada 2008 r., Powiatowy Rzecznik Konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku w zakresie dotyczącym powiatu krośnieńskiego przedkłada Staroście do zatwierdzenia sprawozdanie z działalności w roku ubiegłym, a w zakresie dotyczącym miasta Krosna ww. sprawozdanie przedkłada do zatwierdzenia Prezydentowi. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazuje także sprawozdania właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
W KROŚNIE

**Sprawozdanie z działalności
Miejskiego Rzecznika
Konsumentów
za III kwartały 2008 r.**

Krosno, wrzesień 2008 r.

W okresie trzech kwartałów 2008 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie zapewnił poradnictwo konsumenckie i informację prawną w zakresie ochrony konsumentów w 125 przypadkach. Sprawy były zgłaszane przez konsumentów osobiście w 51 przypadkach, telefonicznie w 64 przypadkach oraz pisemnie w 3 przypadkach.

Na 125 rozpatrywanych spraw konsumentów 35 dotyczyło realizowanych usług, 85 zawartych umów sprzedaży oraz 5 dotyczyło zawieranych umów na odległość.

W przedmiocie usług najczęściej interwencji zanotowano w zakresie usług telekomunikacyjnych (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa) - 10, remontowo-budowlanych - 5, komunikacyjnych - 4, motoryzacyjnych - 3, bankowych - 3 oraz innych - 4. Natomiast w przedmiocie zawartych umów sprzedaży najczęściej reklamacji dotyczyło sprzedaży obuwia - 23, sprzętu AGD i RTV - 11, artykułów wyposażenia wnętrz - 5, zakupu telefonów komórkowych - 12, umów kupna samochodów i akcesoriów samochodowych - 8, zakupu sprzętu rehabilitacyjnego - 4, zakupu materiałów budowlanych - 2.

Na przestrzeni 2008 roku w 26 przypadkach dokonano wystąpień pisemnych do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów. W 13 przypadkach interwencji przyniosły pozytywny skutek, natomiast w 6 przypadkach postępowanie zakończone zostało nie uznaniem roszczeń konsumenta, gdyż w większości reklamacje nie zostały uznane za słuszne, natomiast konsumenci nie kierowali spraw na drogę postępowania polubownego przed sądami konsumenckimi. W trakcie załatwiania jest 5 spraw.

Najwięcej wystąpień do przedsiębiorców dotyczyło problematyki:

- w zakresie usług telekomunikacyjnych (telefonii stacjonarnej, komórkowej) - 2, remontowo-budowlanych - 2, ubezpieczeniowych - 3,
- w zakresie umów najczęściej dotyczyło spraw dotyczących reklamacji obuwia - 9, wyposażenia wnętrz - 4, samochodowych - 1, innych - 3.

Sprawy związane z usługami telefonicznymi dotyczą głównie nawiązania i rozwiązania umów operatorem Tele2. W wielu przypadkach umowy nie były zawierane w sposób pisemny, operator domagał się zapłaty kwot za abonament telefoniczny oraz zapłaty kwot 100 zł za odstąpienie od umowy. Wszystkie sprawy związane z tą problematyką udało się rzecznikowi rozwiązać pozytywnie.

Dużo spraw dotyczyło reklamacji telefonów komórkowych, przedłużających się napraw lub napraw nieskutecznych,

powtarzających się usterek telefonów. W tych sprawach rzecznik wykonał wiele interwencji telefonicznych do operatorów telefonii komórkowej.

Nadal największą grupę stanowią niezadowoleni użytkownicy obuwia. W sprawach dotyczących reklamacji umów sprzedaży najwięcej problemów konsumentom przysparzały zagadnienia dotyczące pojęć niezgodności towarów z umową, gwarancji, terminów do zgłaszania reklamacji i jej rozpatrzenia wynikających z przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Rzecznik podejmował się mediacji telefonicznych z przedsiębiorcami dotyczących zgłaszanych spraw przez konsumentów.

W przedmiocie zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa rozpatrywano 5 spraw.

Do nieprawidłowości stosownych przez przedsiębiorców należały nie informowanie konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w określonym przepisami terminie, nie wręczanie wzorów oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość, a także nie wręczanie konsumentowi pisemnych potwierdzeń zawarcia umowy.

Rzecznik udzielał wielu porad telefonicznych konsumentom. Najczęściej zadawane przez konsumentów i przedsiębiorców pytania dotyczyły:

- możliwości dokonywania zwrotów towarów niechcianych, lub źle wybranych
- procedur zgłaszania reklamacji wad i niezgodności zakupionych towarów
- różnic między niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową a gwarancją,
- sposobów składania reklamacji u sprzedawcy
- terminów dochodzenia praw konsumenckich
- terminów, w których przedsiębiorcy winni załatwiać reklamacje
- prawnych możliwości dochodzenia roszczeń w przypadku nie załatwienia reklamacji przez sprzedawcę
- możliwości reklamacji usług i umów o dzieło.

RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Janusz Cichoń

Zatwierdzam:
17.03.2004r.

PREZYDENT
Miasta Krosna
Piotr Przytocki

SPRAWOZDANIE

MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KROŚNIE ZA 2008 R. (III kwartały)

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	15	18	2	35
bankowe	2	1	0	3
ubezpieczeniowe	0	1	1	2
systemy argentyńskie	0	0	0	0
inne finansowe	1	0	0	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2	8	0	10
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	0	0	0	0
informatyczne	0	0	0	0
motoryzacyjne (serwis)	2	1	0	3
turystyczne i hotelarskie	1	0	0	1
pralnicze	0	0	0	0
remontowo - budowlane	2	2	1	5
pocztowe	0	0	0	0
medyczne	0	0	0	0
dentystyczne	0	0	0	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	0	0	0	0
komunikacyjne	0	4	0	4
transportowe	0	1	0	1
kamieniarskie	0	0	0	0
fotograficzne	1	0	0	1
krawieckie	0	0	0	0
lokalowe	0	0	0	0
Inne	4	0	0	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	48	36	1	85
wyposażenie wnętrz	3	2	0	5
sprzęt RTV i AGD	8	3	0	11
sprzęt komputerowy	1	0	0	1
odzież	3	1	0	4
obuwie	8	15	0	23
samochody i akcesoria	6	2	0	8
nieruchomości	0	1	0	1
materiały budowlane	0	2	0	2
kosmetyki	1	0	0	1
sprzęt sportowy	0	0	0	0
sprzęt rehabilitacyjny	3	1	0	4
art. spożywcze	2	0	0	2
biżuteria	0	0	0	0
zabawki	0	1	0	1
zwierzęta	0	0	0	0
płyty CD, DVD	0	0	0	0
telefony komórkowe	8	4	0	12
Inne	5	4	1	10
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	4	0	5

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	6	3	2	1
bankowe	0	0	0	0
ubezpieczeniowe	2	2	0	0
systemy argentyńskie	0	0	0	0
inne finansowe	0	0	0	0
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2	2	0	0
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	0	0	0	0
informatyczne	0	0	0	0
motoryzacyjne (serwis)	0	0	0	0
turystyczne i hotelarskie	1	1	0	0
pralnicze	0	0	0	0
remontowo - budowlane	2	0	1	1
pocztowe	0	0	0	0
medyczne	0	0	0	0
dentystyczne	0	0	0	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	0	0	0	0
komunikacyjne	1	0	1	0
transportowe	0	0	0	0
kamieniarskie	0	0	0	0
fotograficzne	0	0	0	0
krawieckie	0	0	0	0
lokalowe	0	0	0	0
Inne	1	1	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	21	13	4	4
wyposażenie wnętrz	4	1	1	2
sprzęt RTV i AGD	1	0	0	1
sprzęt komputerowy	0	0	0	0
odzież	2	2	0	0
obuwie	9	7	1	1
samochody i akcesoria	1	0	1	0
nieruchomości	0	0	0	0
materiały budowlane	0	0	0	0
kosmetyki	0	0	0	0
sprzęt sportowy	0	0	0	0
sprzęt rehabilitacyjny	0	0	0	0
art. spożywcze	0	0	0	0
bizuteria	0	0	0	0
Zabawki	0	0	0	0
zwierzęta	0	0	0	0
płyty CD, DVD	0	0	0	0
telefony komórkowe	1	0	1	0
Inne	3	3	0	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	0	0	0	0

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0
7.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	2	0	0	2

Zatwierdzam:
12.03.2007r.

PREZYDENT
Miasta Krosna
Piotr Przytocki

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Krośnie

Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla miasta Krosna
za okres od 12 listopada do 31 grudnia 2008 r.

Krosno, 09.03.2009 r.

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów i ich realizacja.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), która określa jego rolę w zakresie ochrony praw konsumentów. Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

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

Jednym z podstawowych zadań Rzecznika jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad i informacji prawnej. Realizacja tego zadania odbywała się w 2008 r. telefonicznie, pisemnie, korzystając z usług poczty lub Internetu, bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika.

W okresie od 12.11.2008 r. do 31.12.2008 r Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował 27 porad i informacji prawnych, udzielonych konsumentom z terenu miasta Krosna.

Problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: wyposażenia wnętrz, sprzętu RTV i AGD, sprzętu komputerowego, obuwia, materiałów budowlanych, oraz telefonów komórkowych,
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, usług ubezpieczeniowych oraz dostaw mediów.

(patrz Tabela nr 1)

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym sporządzonym w dniu 12.11.2008 r., pan Janusz Cieciora przekazał 7 spraw, które nie zostały załatwione przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, pani Elżbiecie Sługockiej-Krupie pełniącej obowiązki Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Po dokładnym zapoznaniu się z każdą z przejętych spraw, w oparciu o złożone przez konsumentów skargi i odpowiednie dokumenty, Powiatowy Rzecznik Konsumentów kierował wystąpienia do przedsiębiorców. W wystąpieniach, Powiatowy Rzecznik Konsumentów opierając się o obowiązujące przepisy prawne

wskazywał swoje stanowisko w danej sprawie i żądał złożenia przez przedsiębiorców wyjaśnień, a także propozycji rozwiązania sporu.

W okresie od 12.11.2008 r. do 31.12.2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 7 sprawach dotyczących mieszkańców Krosna. Z czego 5 spraw załatwionych zostało pozytywnie a 2 pozostają w toku.

Sprawy, w których występował Rzecznik dotyczyły: wyposażenia wnętrz, obuwia, samochodów i akcesorii, sprzętu fotograficznego oraz materiałów budowlanych.

(patrz Tabela nr 2)

3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

W okresie od 12.11.2008 r. do 31.12.2008 r. zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegaturą w Krakowie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Rzeszowie Oddział w Krośnie i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Ponadto współdziałał również z Urzędem Regulacji Energetyki oraz na bieżąco z innymi rzecznikami w celu wymiany doświadczeń i oceny sytuacji prawnej.

4. Prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

W ramach wprowadzania przez samorząd terytorialny elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych, o czym mówi art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w dniu 20 listopada 2008 r. wygłosił prelekcje dla uczniów IV klas technikum (specjalność: technik handlowiec, technik usług fryzjerskich). Prelekcja dotyczyła „Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości”, organizowanego przez Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 im. ks. St. Szpetnara w Krośnie.

5. Rzecznik Konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W okresie od 12.11.2008 r. do 31.12.2008 r. w żadnej sprawie, która wpłynęła do Powiatowego Rzecznika Konsumentów nie wystąpiła potrzeba wytoczenia powództwa. Większość spornych spraw załatwiana była w sposób polubowny po przeprowadzeniu niejednokrotnie odpowiedniej mediacji.

Podsumowanie i wnioski.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w okresie od 12 listopada do 31 grudnia 2008 r. rozpatrzył łącznie 34 sprawy, dotyczące konsumentów z terenu miasta Krosna.

W tym krótkim okresie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów koncentrował się głównie na zakończeniu spraw, które zostały przekazane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, co skutkowało pozytywnym ich załatwieniem w 5 przypadkach. W dwóch pozostałych, sprawy znajdują się w trakcie postępowania, ze względu na swoją złożoność. Od dnia podpisania porozumienia pomiędzy Powiatem Krośnieńskim a Miastem Krosno, prowadzone były działania mające na celu informowanie konsumentów z terenu miasta Krosna o udzielaniu przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów pomocy i porady prawnej. Działania te okazały się skuteczne, ponieważ do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zgłasza się coraz więcej mieszkańców Krosna.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Ślusowska-Krupa

*Zatwierdzam,
12.03.2009r.*

PREZYDENT
Miasta Krosna
Piotr Przytocki

SPRAWOZDANIE

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

POWIATOWY
RZECZNIK
KONSUMENTÓW

DLA POWIATU KROŚNIENSKIEGO I MIASTA KROSNA ZA 2008 ROK

OBEJMUJĄCE MIASTO KROSNO

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	2	5	-	7
bankowe	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	-	1	-	1
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1	2	-	3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	-	-	1
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	-	-	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	2	-	2
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	12	8	-	20
wyposażenie wnętrz	2	-	-	2
sprzęt RTV i AGD	1	1	-	2
sprzęt komputerowy	4	1	-	5
odzież	-	-	-	-
obuwie	3	4	-	7
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	1	1	-	2
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	-	-	1
Inne	-	1	-	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	-	-	-	-
bankowe	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	-	-	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	7	5	-	2
wyposażenie wnętrz	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD	-	-	-	-
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	1	1	-	-
samochody i akcesoria	1	-	-	1
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	2	1	-	1
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

Elżbieta Sługocka-Kruż

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	-	-

Zatwierdzam:
12.03.2009r.

PREZYDENT
Miasta Krosna
Piotr Przytocki