

**Zarządzenie Nr 16/10
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 15 marca 2010 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2009**

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 2009.

§ 2

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

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Jan Juszczyk

Załącznik do zarządzenia Nr 16/10
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 15.03.2010 r.

**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2009.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu
krośnieńskiego w okresie od 1 stycznia 2009 r. do 31 grudnia 2009 r.*

Krosno, 15.03.2010 r.

Wstęp i uwagi ogólne.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), 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.

Na podstawie porozumienia zawartego w dniu 5 listopada 2008 r. pomiędzy Powiatem Krośnieńskim a Gminą Krosno w sprawie utworzenia wspólnego stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna, 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.

Na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), 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 2009 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 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował 375 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, samochodów i akcesorii, materiałów budowlanych, sprzętu komputerowego 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 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 57 sprawach. Z czego 50 sprawy załatwiono pozytywnie i 6 negatywnie a 1 pozostaje w toku.

Sprawy, w których najczęściej występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia, materiałów budowlanych, sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych.
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, bankowych, motoryzacyjnych i dostawy mediów.

(patrz Tabela nr 2)

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

W 2009 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, Rzecznikiem Ubezpieczonych, 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 stosowaniu przez przedsiębiorcę świadczącego usługi finansowe, niedozwolonych klauzul umownych w umowach przedwstępnych, które wyczerpują znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zapisy umowy przedwstępnej budziły zastrzeżenia Rzecznika ze względu na brak możliwości zapoznania się z warunkami umowy przyrzeczonej, długi czas realizacji umowy przedwstępnej mimo wpłacenia opłaty przygotowawczej, co rodziło podejrzenie istnienia systemu konsorcyjnego oraz brak skonkretyzowania warunków zabezpieczeń, które mogą okazać się niewystarczające aby uzyskać pożyczkę.

Zgodnie z otrzymaną informacją, Prezes UOKiK wystąpił do Prokuratury Rejonowej w Gdańsku z zawiadomieniem o popełnieniu przestępstwa oraz z wnioskiem o ściganie, oraz wniósł powództwo do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który uznał niektóre postanowienia umowy za niedozwolone. Rzecznik otrzymał także informacje o przygotowywaniu projektu nowelizacji ustawy o kredycie konsumenckim, który powinien ułatwić zaciąganie kredytów i pożyczek.

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 2009 r. zorganizował konkurs plastyczny z wiedzy konsumenckiej pn. „Jestem konsumentem znam swoje prawa”, który skierowany był do uczniów klas piątych szkół podstawowych z terenu powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna. Do konkursu zostały zgłoszone prace 44 uczniów z 10 szkół. Szkoły, które uczestniczyły w konkursie otrzymały także odpowiednie materiały tematyczne do przeprowadzenia lekcji z wiedzy konsumenckiej.

W ramach prowadzenia edukacji konsumenckiej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował artykuły prasowe, które zostały umieszczone w prasie regionalnej „Nasz Powiat”

oraz „Podkarpacie”. Artykuły dotyczyły wzorców umownych, reklamacji oraz opłat za opakowania foliowe.

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 2009 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 pozew dotyczący reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową telefonu komórkowego.

W sprawach, które nie zostały zakończone w sposób zgodny z oczekiwaniami konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów informował o prawie dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej.

(patrz Tabela nr 3)

Podsumowanie i wnioski.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2009 r. rozpatrzył łącznie 434 sprawy, dotyczących konsumentów z terenu powiatu krośnieńskiego, które w porównaniu do roku 2008 wzrosły o 48.

Warto jednak przyjrzeć się jak wyglądała sytuacja w latach poprzednich.

2006 rok - 61 spraw.

2007 rok - 180 spraw.

2008 rok - 386 spraw (z terenu Powiatu)

2009 rok - 434 spraw (z terenu Powiatu)

Wzrost liczby spraw, który bardzo wyraźnie jest widoczny na przestrzeni ostatnich lat, powoduje, że wydłuża się czas oczekiwania na ich załatwienie. Wynika to niestety z ograniczeń czasowych Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który świadczy pomoc mieszkańcom z terenu powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna w ramach ½ etatu. Należy podkreślić, że dzięki akcjom edukacyjno-informacyjnym świadomość konsumentów rośnie, a tym samym rośnie zainteresowanie ochroną prawną. Potrzebne są zatem zmiany zmierzające do zwiększenia godzin pracy Rzecznika adekwatne do ilości prowadzonych spraw, które umożliwią konsumentom szybkie i skuteczne dochodzenie swoich praw.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Sługocka-Krupa

SPRAWOZDANIE

POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Krośnie za 2009 r.

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:	50	59	-	109
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	5	4	-	9
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	3	2	-	5
kredyt konsumencki	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	3	8	-	11
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, internet)	20	13	-	33
operatorzy stacjonarni i komórkowi				
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	3	-	5
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	2	3	-	5
turystyczne i hotelarskie	2	6	-	8
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	8	14	-	22
pocztowe	1	2	-	3
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	2	-	2
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	2	-	-	2
windykacyjne	-	-	-	-
Inne	2	2	-	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	117	132	-	249
wyposażenie wnętrz	8	6	-	14
sprzęt RTV i AGD	11	14	-	25
sprzęt komputerowy	9	7	-	16
odzież	8	7	-	15
obuwie	27	26	-	53
samochody i akcesoria	11	23	-	34
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	14	14	-	28
kosmetyki	1	-	-	1
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	-	1
art. spożywcze	5	2	-	7
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Sługocka - Krupa

zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	9	17	-	26
Inne	13	16	-	29
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	7	-	17

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	23	20	3	-
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	2	2	-	-
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	2	2	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	10	7	3	-
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	2	-	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	2	2	-	-
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	1	1	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	1	1	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	33	29	3	1
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD	6	6	-	-
sprzęt komputerowy	2	2	-	-
odzież	2	2	-	-
obuwie	14	12	2	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	5	3	1	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-

POWIATOWY
ZESPÓŁ OCHRONY KONSUMENTÓW
Elzbieta Stugocka - Kupa

art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	1	-	-
Inne	2	2	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	2	-	-

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	-	-	-	-
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	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	1	1
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Sługocza-K. 44