

**Zarządzenie Nr 15/11  
Starosty Krośnieńskiego  
z dnia 14 marca 2011 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego  
Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna  
za rok 2010**

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 2010.

§ 2

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

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA  
  
Jar. Juszczyk

Załącznik do zarządzenia Nr 15  
Starosty Krośnieńskiego  
z dnia 14.03.2011 r.

**Sprawozdanie  
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna  
za rok 2010.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego w okresie od 1 stycznia 2010 r. do 31 grudnia 2010 r.*

Krosno, 14.03.2011 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. Z dniem 1 maja 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania w pełnym zakresie etatu, jednak bez pomocy biura, o którym mowa w art. 40 ust. 4 ustawy.

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 2010 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 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował 623 porady i informacje prawne, udzielone konsumentom będącym mieszkańcami powiatu krośnieńskiego.

Najczęstsze problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV, motoryzacji, sprzętu komputerowego oraz wyposażenia,
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, usług remontowo-budowlanych, usług ubezpieczeniowych, motoryzacyjnych oraz dostawy mediów.

Wiele porad i informacji prawnych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił również w zakresie zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

## **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 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 66 sprawach. Z czego 58 spraw została załatwiona pozytywnie a 8 negatywnie.

Sprawy, w których najczęściej występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych.
- w zakresie usług: usług remontowo-budowlanych, usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, bankowych..

*(patrz Tabela nr 2)*

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

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 Oddziałem

w Krośnie, Głównym Inspektorem Sanitarnym, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów zawiadomił właściwą delegaturę UOKiK o stosowaniu przez przedsiębiorców dokonujących sprzedaży telefonów komórkowych, nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na wprowadzeniu konsumentów w błąd, co do procedury reklamacyjnej jak również nienależytego wykonywania usług gwarancyjnych.

W dniu 17 grudnia 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zorganizował spotkanie Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów z terenu województwa podkarpackiego i małopolskiego z Dyrektorem Delegatury Krakowskiej UOKiK. Spotkanie dotyczyło oceny stanu ochrony konsumentów oraz omówienia koniecznych zmian w przepisach konsumenckich z punktu widzenia działalności rzeczników konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował również z organami ścigania w dwóch sprawach dotyczących świadczenia usług finansowych oraz w sprawie dotyczącej świadczenia usług telekomunikacyjnej.

#### **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 18 lutego 2010 r. wygłosił wykład zorganizowany dla osób starszych z terenu miasta Krosna i powiatu krośnieńskiego na Krośnieńskim Uniwersytecie Trzeciego Wieku, uczestnicząc tym samym w projekcie „Pigułka prawa dla seniorów”.

W związku z zapisem art. 38 i 39 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczącym prowadzenia edukacji konsumenckiej a w szczególności wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwrócił się do Podkarpackiego Kuratora Oświaty o przedstawienie stanowiska, co do sposobu realizacji tego zadania przez Rzecznika. W odpowiedzi Kurator wskazał takie możliwości w oparciu o rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 8 czerwca 2009 r. w sprawie dopuszczenia do użytku w szkole programów wychowania przedszkolnego i programów nauczania oraz dopuszczenia do użytku szkolnego podręczników. Ponadto wskazał rozporządzenie Ministra Edukacji

Narodowej i Sportu z dnia 9 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków prowadzenia działalności innowacyjnej i eksperymentalnej przez publiczne szkoły i placówki, dzięki któremu wprowadzenie rozwiązań programowych w zakresie edukacji konsumenckiej jest możliwe. Stanowisko Podkarpackiego Kuratora Oświaty zostało przedstawione na spotkaniu Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dyrektorami i nauczycielami szkół, celem nawiązania odpowiedniej współpracy w tym zakresie.

W 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów opracował artykuły prasowe dotyczące usług turystycznych oraz sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, które miały na celu zwiększenie świadomości konsumenckiej.

**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 2010 r. większość spornych spraw załatwiana była w sposób polubowny po przeprowadzeniu odpowiedniej mediacji. W przypadkach, w których prowadzone działania nie przyniosły spodziewanego rezultatu, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował na prośbę konsumentów następujące pozwy:

- o zapłatę z tytułu odstąpienia od umowy przedwstępnej pożyczki - zakończona pozytywnie,
- o wymianę pościeli wełnianej z tytułu gwarancji,
- o zapłatę z tytułu odstąpienia od umowy sprzedaży netbooka.

W jednej sprawie dotyczącej świadczenia usług telekomunikacyjnych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował konsumentowi sprzeciw do sądowego nakazu zapłaty, dzięki czemu sprawa została zakończona pozytywnie.

W sprawie o wymianę pościeli wełnianej z tytułu gwarancji, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przedstawił sądowi również istotny pogląd dla sprawy.

W innych 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 2010 r. rozpatrzył łącznie 693 sprawy, dotyczących konsumentów z terenu powiatu krośnieńskiego, które w porównaniu do roku 2009 wzrosły o 259.

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)

**2010 rok – 693 sprawy** (z terenu Powiatu)

Wzrost liczby spraw, wiąże się ze zwiększeniem świadomości konsumentów ale również ze zwiększeniem nasilenia zjawiska stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców. Dodatkowo wydłużenie czasu pracy Rzecznika do pełnego etatu pozwoliło na przyjęcie większej liczby konsumentów. Jednak w związku z wciąż rosnącymi potrzebami w zakresie ochrony praw konsumentów, wydaje się właściwe uwzględnienie w strukturze organizacyjnej Powiatu, Biura Rzecznika, dzięki któremu potrzeby te będą szybciej zaspokojone, co z kolei umożliwi działanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szerszym obszarze uwzględnionym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Elżbieta Sługoska-Krupa*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2010 R.**

**Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie (Powiat)**

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>190</b>
ubezpieczeniowa	18
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	19
remontowo-budowlana	28
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12
telekomunikacja (telefony, TV)	63
turystyczno-hotelarska	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	17
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	6
gastronomiczna	3
przewozowa	6
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	5
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>384</b>
obuwie i odzież	144
wyposażenie mieszkania	15
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	86
komputer i akcesoria komputerowe	19
motoryzacja	32
artykuły spożywcze	9
artykuły chemiczne i kosmetyki	6
zabawki	-
inne	73
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>49</b>

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Elżbieta Sługocka-Krupa*



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>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	-
ubezpieczeniowa	2	2	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	4	-	-
remontowo-budowlana	3	3	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	19	17	2	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	-
obuwie i odzież	24	22	2	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	3	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	3	3	-	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	-	-	-	-

POWIATOWY  
ZBIENIK KONSUMENTÓW

Biuletyn Służby Konsumentów

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

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	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	1	2

POWIATOWY  
RECENTNIK KONSUMENTÓW

Elżbieta Szepińska - Elżbieta

6.	Inne	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

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

PROKURATOR  
 ZADZIAŁANIE KONSUMENTÓW  
 Urszula Słupochy-Krupa

**Sprawozdanie  
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna  
za rok 2010.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
dla miasta Krosna w okresie od 1 stycznia 2010 r. do 31 grudnia 2010 r.*

Krosno, 14.03.2011 r.

## **Wstęp i uwagi ogólne.**

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 Elżbieta Sługocka-Krupa.

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.). Z dniem 1 maja 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania w pełnym zakresie etatu, jednak bez pomocy biura, o którym mowa w art. 40 ust.4 ustawy.

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ww. ustawy, sprawozdanie z działalności za rok ubiegły w zakresie dotyczącym powiatu krośnieńskiego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przedkłada do zatwierdzenia Staroście a w zakresie dotyczącym miasta Krosna, Prezydentowi. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku, przekazuje sprawozdania właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## **Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów i ich realizacja.**

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), 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 2010 r. telefonicznie, pisemnie, korzystając z usług poczty lub Internetu, bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika.

W roku 2010 Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował 318 porad i informacji prawnych, udzielonych konsumentom z terenu miasta Krosna.

Problemy, z którymi zwracali się konsumenci najczęściej dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkania, sprzętu RTV i AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, sprzętu komputerowego,
- w zakresie usług: telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, finansowych, remontowo-budowlanych, dostawy mediów oraz motoryzacyjnych.

Wiele spraw dotyczyło również zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

*(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 rozwiązania sporu.

W 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 56 sprawach. Z czego 43 sprawy załatwiono pozytywnie, 11 negatywnie a w dwóch przypadkach sprawy pozostają w toku.

Sprawy, w których najczęściej występował Rzecznik najczęściej dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV, sprzętu telekomunikacyjnego, motoryzacji i wyposażenia mieszkania.
- w zakresie usług: telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, finansowych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców również w sprawach związanych z zawieraniem umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

*(patrz Tabela nr 2)*

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

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 Oddziałem w Krośnie, Głównym Inspektorem Sanitarnym, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów zawiadomił właściwą delegaturę UOKiK o stosowaniu przez przedsiębiorców dokonujących sprzedaży telefonów komórkowych nieuczciwych praktyk rynkowych, polegających na wprowadzeniu konsumentów w błąd, co do procedury reklamacyjnej, jak również nienależytego wykonywania usług gwarancyjnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zawiadomił UOKiK o stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę, dokonującego sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, preparatu zwanego Q10 Aktiv. Przedsiębiorca kierował swoją ofertę sprzedaży wyłącznie do osób po 45 roku, przekonując ich o cudownych właściwościach leczniczych preparatu w walce z licznymi schorzeniami. UOKiK Delegatura w Katowicach wszczęła postępowanie wyjaśniające w tej sprawie i pozostaje ono nadal w toku. Podobne zawiadomienie zostało skierowane do Głównego Inspektora Sanitarnego. Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Prudniku, będący właściwym w sprawie wydał decyzję administracyjną natychmiastowego zaprzestania w reklamie i prezentacji ustnej preparatu, treści sugerującej jakoby środek posiadał właściwości lecznicze. Jednocześnie nałożył na przedsiębiorcę obowiązek dostosowania oznakowania opakowań produktu do wymagań prawa żywnościowego.

W dniu 17 grudnia 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zorganizował spotkanie Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów z terenu województwa podkarpackiego i małopolskiego z Dyrektorem Delegatury Krakowskiej UOKiK. Spotkanie dotyczyło oceny stanu ochrony konsumentów oraz omówienia koniecznych zmian w przepisach konsumenckich z punktu widzenia działalności rzeczników konsumentów.

#### **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 18 lutego 2010 r. wygłosił wykład zorganizowany dla osób starszych z terenu miasta Krosna i powiatu krośnieńskiego na Krośnieńskim Uniwersytecie Trzeciego Wieku, uczestnicząc tym samym w projekcie „Pigułka prawa dla seniorów”.

W związku z zapisem art. 38 i 39 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczącym prowadzenia edukacji konsumenckiej a w szczególności wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwrócił się do Podkarpackiego Kuratora Oświaty o przedstawienie stanowiska, co do sposobu realizacji tego zadania przez Rzecznika. W odpowiedzi Kurator wskazał takie możliwości w oparciu o rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 8 czerwca 2009 r. w sprawie dopuszczenia do użytku w szkole programów wychowania przedszkolnego i programów nauczania oraz dopuszczenia do użytku szkolnego podręczników. Ponadto wskazał rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 9 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków prowadzenia działalności innowacyjnej i eksperymentalnej przez publiczne szkoły i placówki, dzięki któremu wprowadzenie rozwiązań programowych w zakresie edukacji konsumenckiej jest możliwe. Stanowisko Podkarpackiego Kuratora Oświaty zostało przedstawione na spotkaniu Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dyrektorami i nauczycielami szkół, celem nawiązania odpowiedniej współpracy w tym zakresie.

W 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów opracował artykuły prasowe dotyczące usług turystycznych oraz sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, które miały na celu zwiększenie świadomości konsumenckiej.

#### **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 2010 r. większość spornych spraw załatwiana była w sposób polubowny. W jednym przypadku Powiatowy Rzecznik Konsumentów został poproszony o przeprowadzenie



postępowania mediacyjnego w sprawie o odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania usługi remontowo-budowlanej. Postępowanie mediacyjne zostało zakończone ugodą.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował również na prośbę konsumentów pozwy sądowe w następujących sprawach:

- o zapłatę z tytułu odstąpienia od umowy sprzedaży okien,
- o wypłatę świadczenia z polisy ubezpieczeniowej,
- o odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania usługi naprawy chłodziarko- zamrażarki,
- o odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania usługi turystycznej,
- o zapłatę z tytułu odstąpienia od umowy sprzedaży bluzki.

W ww. sprawach nie zostały jeszcze wydane prawomocne orzeczenia sądowe.

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

(patrz Tabela nr 3)

## Podsumowanie i wnioski.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2010 r. rozpatrzył łącznie 379 spraw, dotyczących konsumentów z terenu miasta Krosna, które w porównaniu do roku 2009 wzrosły o 80.

Co roku zauważa się wyraźny wzrost spraw, które wpływają do Powiatowego Rzecznika Konsumentów. I tak:

- w **2008 r.** liczba spraw wynosiła **188** (w samym III kwartale 2008 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło 34 sprawy),
- w **2009 r.** do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło **299** spraw,
- w **2010 r.** liczba spraw wynosiła **379**.

Wzrost spraw wiąże się ze zwiększeniem obszarów w których konsumenci narażeni są na nieuczciwe praktyki rynkowe ze strony przedsiębiorców, szczególnie stosowane w związku ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi i finansowymi. Istotne zatem pozostaje ciągle podnoszenie wiedzy konsumenckiej wśród konsumentów, którzy nie rozumieją mechanizmów występujących na wciąż rozwijającym się rynku ale również podnoszenie wiedzy wśród samych przedsiębiorców.

zabierobow 14.03.2011  
**PREZYDENT**  
Miasta Krosna  
Piotr Przytocki

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
Elżbieta Sługoska-Krupa

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2010 R.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie (Krosno)**

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

	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>107</b>
ubezpieczeniowa	15
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	13
remontowo-budowlana	12
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	25
telekomunikacja (telefony, TV)	23
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	8
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	1
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	3
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>189</b>
obuwie i odzież	70
wyposażenie mieszkania	10
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	44
komputer i akcesoria komputerowe	14
motoryzacja	11
artykuły spożywcze	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	1
inne	34
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>22</b>

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Elżbieta Sługocka-Krupa*

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>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
ubezpieczeniowa	2	2	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	4	1	-
remontowo-budowlana	1	1	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	10	9	1	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	2	-	2	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	1	1	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
obuwie i odzież	19	14	4	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	3	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	2	1	1	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	-

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Elżbieta Sługocka-Krupa

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

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	-	-	3	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego	-	-	2	2

	wykonania usług				
6.	Inne	-	-	5	5
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

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	2
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

*Małgorzata Śluga-Skupa*