

**Zarządzenie Nr 16/2015
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 19 lutego 2015 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2014**

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, co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna za rok 2014.

§ 2

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

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Jan Juszcak

Załącznik do zarządzenia
Nr 16/2015
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 19.02.2015 r.

**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2014.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu
krośnieńskiego w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 r.*

Krosno, 19.02.2015 r.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	
2. Miasto /Powiat	
3. PRK/ MRK	
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	

II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
6. Podejmowanie innych działań.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

IV. TABELLE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Podkarpackie
2. Miasto /Powiat	Powiat Krośnieński i Miasto Krosno
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krośnie
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Elżbieta Sługocka-Krupa
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.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	 - $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie dotyczy
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	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).	Nie dotyczy

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.

II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

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 2014 r. telefonicznie, pisemnie, przy pomocy internetu, bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika. Udzielając porad i informacji prawnej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów dokładnie analizował przedstawiony problem.

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował łącznie 1196 porad i informacji prawnych, udzielonych konsumentom będącym mieszkańcami powiatu krośnieńskiego.

Problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV wyposażenia mieszkania, komputerów i akcesoriów komputerowych, motoryzacji, artykułów spożywczych, artykułów chemicznych, zabawek, oraz innych np. dotyczących materiałów budowlanych.
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, usług finansowych, usług ubezpieczeniowych, usług remontowo-budowlanych, usług w zakresie dostawy mediów, usług turystyczno-hotelarskich, usług motoryzacyjnych, usług pocztowych, usług przewozowych, usług edukacyjnych i usług medycznych.

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 rozwiązania sporu.

W 2014 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 81 spraw. Z czego 64 sprawy zostały załatwione pozytywnie a 17 negatywnie.

Sprawy, w których występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkania, sprzętu AGD i RTV (sprzętu telekomunikacyjnego) i innych.
- w zakresie usług: usług ubezpieczeniowych, usług finansowych, usług telekomunikacyjnych, dostawy mediów, usług turystyczno-hotelarskich, usług przewozowych, usług medycznych i innych.

Rzecznik występował także do przedsiębiorców w sprawach związanych z umowami poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

(patrz: Tabela nr 2)

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

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem

Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych a także z Rzecznikiem Ubezpieczonych, przekazując sprawy do rozpatrzenia, informacje w zakresie dotyczącym ochrony konsumentów jak również w zakresie interpretacji i opinii.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w spotkaniu Rady Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich.

W ramach współpracy ze Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów dwukrotnie przygotowywał artykuły o tematyce konsumenckiej, publikowane w Biuletynie dla Rzeczników Konsumentów.

W związku z prowadzonym postępowaniem przygotowawczym w sprawie o oszustwo dotyczące oferty sprzedaży urządzenia medycznego, nadzorowanym przez Prokuraturę Rejonową w Krośnie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał informacje co do skarg konsumentów w tym zakresie.

Ze względu na istniejące ryzyko wprowadzenia w błąd co do skuteczności leczenia a nawet szkodliwości urządzenia Bioharmonizer Fotonowy VV, wprowadzonego do obrotu, Rzecznik zwrócił się do Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych o udzielenie informacji niezbędnych do dochodzenia roszczeń konsumentów.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, w oparciu o art. 42 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W 2014 r. większość spornych spraw, które wpłynęły do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, na skutek prowadzonego postępowania polubownego została załatwiona pozytywnie.

W przypadkach, w których prowadzone działania nie przyniosły spodziewanego rezultatu, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotowywał na prośbę konsumentów pisma procesowe w tym:

- 2 pozwy dotyczące reklamacji obuwia.
- 2 pozwy dotyczące unieważnienia umowy w związku z nieuczciwą praktyką rynkową.
- odpowiedź na sprzeciw od nakazu zapłaty w sprawie dotyczącej usług pralniczych.

Ponadto w 2 przypadkach Rzecznik skierował wnioski o poddanie sprawy pod rozstrzygnięcie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.

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)

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w dniach 13-14 marca 2014 r. uczestniczył jako prelegent i moderator panelu dyskusyjnego dotyczącego usług finansowych w Międzynarodowej Konferencji Naukowej z okazji 15- lecia instytucji Rzecznika Konsumentów pt.: „Ochrona konsumentów i jej współczesne wyzwania”, zorganizowanej przez Katolicki Uniwersytet Lubelski i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów ze względu na rosnące zagrożenia dla konsumentów ze strony rozwijającego się rynku, przeprowadził w dniu 17.06.2014 r. szkolenie dla funkcjonariuszy Policji w Krośnie w zakresie ochrony konsumentów i naruszeń prawa.

Rzecznik pozytywnie odpowiedział również na zaproponowaną przez Urząd Skarbowy w Krośnie współpracę w zakresie propagowania korzyści wynikających z posiadania paragonu a tym samym podwyższania świadomości konsumentów.

W dniu 21.11.2014 r. w Starostwie Powiatowym w Krośnie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził prelekcję dla nauczycieli szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych pt. „Ochrona praw konsumentów –nowe regulacje” oraz przekazał materiały edukacyjne.

Ponadto Rzecznik opracował 4 artykuły do czasopisma „Nasz Powiat” na tematy dotyczące: obowiązku wylegitymowania się podczas umów zawieranych poza lokalem

przedsiębiorstwa, obowiązków informacyjnych przy usługach kredytowych, umów telekomunikacyjnych oraz sprzedaży konsumenckiej po zamianach przepisów prawnych.

6. Podejmowanie innych działań.

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów pięciokrotnie przekazywał do UOKiK informacje dotyczące problemów konsumentów będących mieszkańcami powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna oraz zwracał się o podjęcie odpowiednich działań w celu ustalenia czy praktyki stosowane przez przedsiębiorców, nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

-Pierwsza sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego usługi turystyczne podczas prezentacji sprzętu gospodarstwa domowego poza lokalem przedsiębiorstwa. Zastrzeżenia budziła m.in. praktyka zawierania umowy z tzw. osobą towarzyszącą- innym przypadkowym uczestnikiem pokazu, którego konsument nie znał. Przedsiębiorca nie informował przed zawarciem umowy o konieczności pokrycia pełnej kwoty wycieczki przez konsumenta w przypadku rezygnacji drugiego uczestnika. Nie wydawał także ogólnych warunków dotyczących usługi turystycznej ani warunków ubezpieczenia, o czym świadczy odesłanie do strony internetowej zawarte w formularzu wycieczkowym. Zastrzeżenia budziły także postanowienia zawarte we wzorze umowy co do rodzaju usługi turystycznej i jej ceny. Ponadto w ocenie Rzecznika działania przedsiębiorcy utrudniały skorzystanie przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy, ponieważ informacje wskazujące dokładny dzień rozpoczęcia usługi turystycznej, konsument otrzymywał w późniejszym terminie, po przesłaniu formularza wycieczki.

- Druga sprawa dotyczyła przedsiębiorcy prowadzącego działania windykacyjne w sprawie opłat wyrównawczych, naliczanych przez operatora telekomunikacyjnego, mimo rezygnacji konsumentów z umów telekomunikacyjnych przed aktywacją usługi. Działania te polegały na przesyłaniu pism zawierających informację o nieodwołalnym umieszczeniu imienia i nazwiska oraz innych danych osobowych na formularzu pozwu sądowego, który miałby trafić do sądu w ciągu 72 godzin od upływu terminu spłaty. Przedsiębiorca informował również o przekazaniu sprawy do komornika i Rejestru Dłużników Niewypłacanych. Do pism dołączał wypełniony formularz pozwu, w którym m. in. jako właściwy miejscowo, wskazywał sąd wierzyciela.

-Trzecia sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego konsumentom urządzenie „Biostymulator BS1” poza lokalem przedsiębiorstwa. Z wyjaśnień uzyskiwanych od

konsumentów wynikało, że przedsiębiorca stosuje praktyki polegające na telefonicznym kontakcie z indywidualnym konsumentem w celu zaproszenia go na bezpłatne badania lekarskie, na których miała być dokonywana analiza stanu zdrowia. W oparciu o wyniki badań, przygotowywane były tzw. karty pacjenta, do odczytu tylko przez „specjalistów”. Po wskazaniu schorzeń, przedsiębiorca proponował konsumentom zakup urządzenia biostymulator, który miał pomóc w leczeniu a nawet całkowitym usunięciu przyczyn danej choroby.

-Czwarta sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego przez telefon darmową bieliznę. Przedsiębiorca informował konsumentów o wygraniu bielizny, za którą powinni zapłacić jedynie koszty przesyłki. Konsumentom nie byli informowani o zawarciu umowy. Wraz z przesyłką otrzymywali jednak regulamin, z którego wynikało, że zobowiązani są do opłacania abonamentowych opłat, za każdy przesłany towar. Mimo wyraźnego sprzeciwu wobec dalszego wysyłania tego typu przesyłek, konsumenci otrzymywali kolejne a przedsiębiorca rozpoczął działania windykacyjne.

-Piąta sprawa dotyczyła przedsiębiorcy, który zamieścił ogłoszenie prasowe dotyczące preparatu skutecznie leczącego żylaki, powołując się na współpracę z Towarzystwem ds. Chorób Flebologicznych. Skuteczność preparatu miały potwierdzać zamieszczone zdjęcia. Rzecznik przekazał również informację, którą otrzymał z Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych, z której wynikało, że reklamowany produkt nigdy nie został dopuszczony do obrotu na terenie RP oraz nie figuruje we Wspólnotowym Rejestrze Produktów Leczniczych.

Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwrócił się do Komendy Miejskiej Policji w Krośnie o wszczęcie postępowania w sprawie dotyczącej wykroczenia na szkodę konsumenta (mieszkańca powiatu krośnieńskiego) w zakresie kredytu konsumenckiego.

(parz Tabela nr 4)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014 r. rozpatrzył łącznie 1290 spraw, dotyczących konsumentów z terenu powiatu krośnieńskiego, które w porównaniu do roku 2013 wzrosły o 143.

Łączna ilość spraw rozpatrzonych przez Rzecznika w latach ubiegłych kształtuje się następująco.

2006 rok - 61 spraw.

2007 rok - 180 spraw.

2008 rok - 386 spraw (z terenu Powiatu).

2009 rok - 434 spraw (z terenu Powiatu).

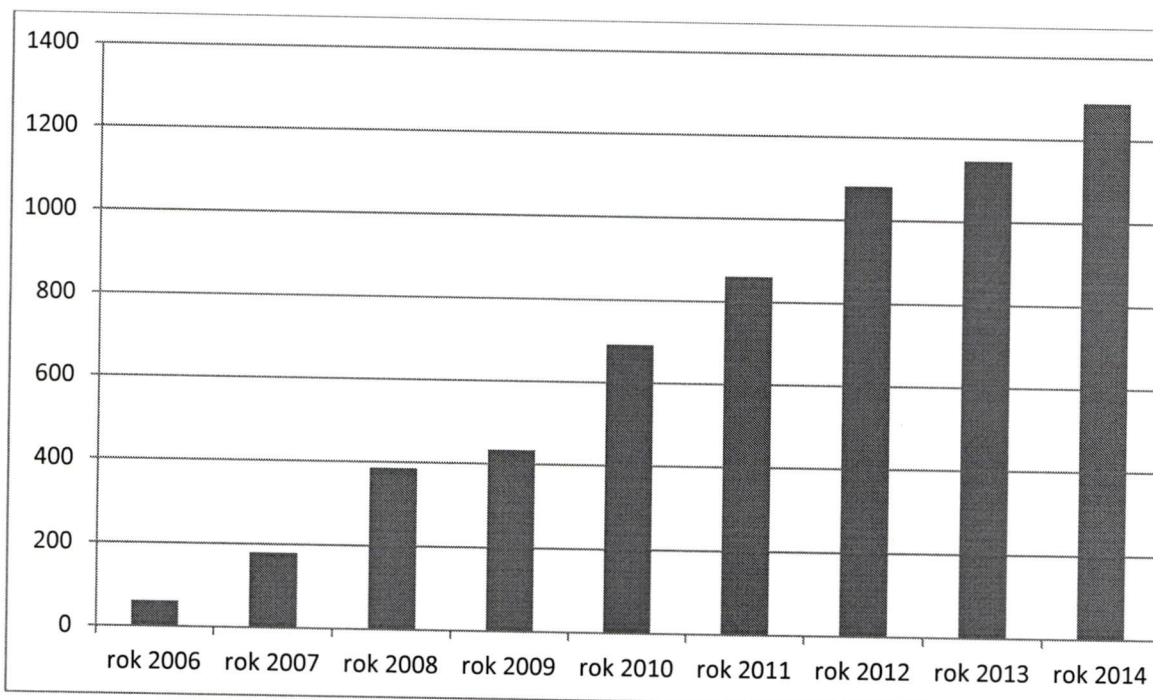
2010 rok - 693 sprawy (z terenu Powiatu).

2011 rok - 861 spraw (z terenu Powiatu).

2012 rok - 1091 spraw (z terenu Powiatu).

2013 rok - 1147 spraw (z terenu Powiatu).

2014 rok - 1290 spraw (z terenu Powiatu).



1. Wnioski Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonując zadania w zakresie ochrony konsumentów, obserwuje coraz większe zainteresowanie w zakresie pomocy prawnej. Zwiększająca się liczba spraw może świadczyć o podwyższeniu świadomości konsumentów w dochodzeniu roszczeń z równoczesnym nasileniem się negatywnych zjawisk rynkowych.

Problemy konsumentów w 2014 r. związane były nie tylko negatywnie rozpatrzonymi reklamacjami ale także z umowami dotyczącymi usług specjalistycznych takich jak kredyty czy umowy telekomunikacyjne. Zawieranie ich poza lokalem lub na odległość, stwarzało dodatkowe ryzyka, na które narażone były zwłaszcza osoby starsze. Nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez przedsiębiorców, występowały przede wszystkim w związku z wprowadzeniem w błąd co do właściwości danego produktu ale również co do uprawnień konsumenta. Przedsiębiorcy oferując towary lub usługi, często odwoływali się do wartości najwyższych takich jak zdrowie i bezpieczeństwo konsumentów, w celu wywarcia presji na podjęcie przez konsumenta odpowiedniej decyzji dotyczącej umowy. Tego typu praktyki winny być bezwzględnie piętnowane a także wiązać się z dotkliwymi sankcjami. Ze względu na zmieniające się warunki rynkowe, które nie są możliwe do przewidzenia (np. wzrost kursu CHF), istnieje potrzeba zwiększenia działań w zakresie pomocy prawnej. Podobnie zmiana przepisów prawnych, która powoduje dużą dezorientację w zakresie praw konsumentów, niosąc jednocześnie ryzyko naruszeń i nieuczciwych praktyk rynkowych, wymaga wzmocnienia współdziałania właściwych organów ścigania oraz instytucji działających na rzecz ochrony konsumentów, jak również kontynuowania działań edukacyjnych.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Podejmując wysiłki w celu zwiększenia ochrony konsumentów, niezbędne jest w ocenie Rzecznika dalsze zabezpieczanie środków na podnoszenie kwalifikacji poprzez uczestnictwo w specjalistycznych szkoleniach. Jednocześnie przy utrzymującej się tendencji wzrostowej ilości spraw, należałoby rozważyć zwiększenie obsady kadrowej komórki organizacyjnej (samodzielne stanowisko pracy- Powiatowy Rzecznik Konsumentów), o pracownika wspomagającego wykonywanie zadań Rzecznika.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014 R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	301
ubezpieczeniowa	28
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	55
remontowo-budowlana	23
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	20
telekomunikacja (telefony, TV)	132
turystyczno-hotelarska	11
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	5
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	2
gastronomiczna	-
przewozowa	14
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	10
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	756
obuwie i odzież	424
wyposażenie mieszkania	58
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	133
komputer i akcesoria komputerowe	40
motoryzacja	27
artykuły spożywcze	13
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	4
inne	56
III. Umowy poza lokalem i na odległość	139

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:	17	16	1	-
ubezpieczeniowa	2	2	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	4	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	4	4	-	-
turystyczno-hotelarska	2	2	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjna o-sportowa				
medyczna	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	2	2	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	43	35	8	-
obuwie i odzież	32	27	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	2	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	3	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	4	3	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	21	13	8	-

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 *	-----	-----	-----	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-
6.	Inne	-	1	2	3
	RAZEM		1	2	5
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	2	2
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 (wspólne dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna)	5
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2014.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla miasta
Krosna w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 r.*

Krosno, 19.02.2015 r.

z etwierobrem

PREZYDENT
Miasta Krosna
my a

Piotr Przyłocki

12.03.15

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	
2. Miasto /Powiat	
3. PRK/ MRK	
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	
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

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
6. Podejmowanie innych działań.

III. **WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**

1. Wnioski Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

IV. **TABELE**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Podkarpackie
2. Miasto /Powiat	Powiat Krośnieński i Miasto Krosno
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krośnie
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Elżbieta Sługocka-Krupa
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.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	 - 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie dotyczy
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	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).	Nie dotyczy

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.

II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

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 2014 r. telefonicznie, pisemnie, przy pomocy internetu, bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika. Udzielając porad i informacji prawnej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów dokładnie analizował przedstawiony problem.

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował łącznie 946 porad i informacji prawnych, udzielonych konsumentom będącym mieszkańcami Krosna.

Problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV wyposażenia mieszkania, komputerów i akcesoriów komputerowych, motoryzacji, artykułów spożywczych, artykułów chemicznych, zabawek, oraz innych np. dotyczących materiałów budowlanych.
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, usług finansowych, usług ubezpieczeniowych, usług remontowo-budowlanych, usług w zakresie dostawy mediów, usług turystyczno-hotelarskich, usług motoryzacyjnych, usług przewozowych, usług edukacyjnych, usług medycznych oraz usług windykacyjnych.

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 rozwiązania sporu.

W 2014 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 65 spraw dotyczących mieszkańców Krosna. Z czego 54 sprawy zostały załatwione pozytywnie, 9 negatywnie i 2 pozostają w toku.

Sprawy, w których występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkania, sprzętu AGD i RTV (sprzętu telekomunikacyjnego), komputerów i akcesoriów, artykułów chemicznych i kosmetyków oraz innych.
- w zakresie usług: usług ubezpieczeniowych, usług finansowych, usług telekomunikacyjnych, usług turystyczno-hotelarskich oraz usług windykacyjnych.

Rzecznik występował także do przedsiębiorców w sprawach związanych z umowami poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

(patrz: Tabela nr 2)

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem

Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych a także z Rzecznikiem Ubezpieczonych, przekazując sprawy do rozpatrzenia, informacje w zakresie dotyczącym ochrony konsumentów jak również w zakresie interpretacji i opinii.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w spotkaniu Rady Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich.

W ramach współpracy ze Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów dwukrotnie przygotowywał artykuły o tematyce konsumenckiej, publikowane w Biuletynie dla Rzeczników Konsumentów.

W związku z prowadzonym postępowaniem przygotowawczym w sprawie o oszustwo dotyczące oferty sprzedaży urządzenia medycznego, nadzorowanym przez Prokuraturę Rejonową w Krośnie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał informacje co do skarg konsumentów w tym zakresie.

Rzecznik zwrócił się także do Komisji Nadzoru Finansowego o podjęcie odpowiednich działań w celu zbadania prawidłowości postępowania Banku, w szczególności o zbadanie czy działania polegające na potrąceniu wierzytelności z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego konsumentki (mieszkancki Krosna) z tytułu zaległości wynikających z umowy pożyczki na zakup garnków bez odpowiedniej dyspozycji konsumentki lub bankowego tytułu egzekucyjnego czy też sądowego nakazu zapłaty, nie naruszają obowiązujących przepisów prawnych.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, w oparciu o art. 42 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W 2014 r. większość spornych spraw, które wpłynęły do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, na skutek prowadzonego postępowania polubownego została załatwiona pozytywnie.

W przypadkach, w których prowadzone działania nie przyniosły spodziewanego rezultatu, Powiatowy Rzecznik Konsumentów wytoczył 2 powództwa o zapłatę, zakończone pozytywnie:

- w sprawie dotyczącej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową
- w sprawie dotyczącej odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W jednym przypadku Rzecznik wstąpił do toczącego się postępowania sądowego w sprawie o unieważnienie umowy w związku z nieuczciwą praktyką rynkową. Sprawa zakończyła się zawarciem ugody.

W innych 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)

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w dniach 13-14 marca 2014 r. uczestniczył jako prelegent i moderator panelu dyskusyjnego dotyczącego usług finansowych w Międzynarodowej Konferencji Naukowej z okazji 15- lecia instytucji Rzecznika Konsumentów pt.: „Ochrona konsumentów i jej współczesne wyzwania”, zorganizowanej przez Katolicki Uniwersytet Lubelski i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów ze względu na rosnące zagrożenia dla konsumentów ze strony rozwijającego się rynku przeprowadził w dniu 17.06.2014 r. szkolenie dla funkcjonariuszy Policji w Krośnie w zakresie ochrony konsumentów i naruszeń prawa.

Rzecznik pozytywnie odpowiedział również na zaproponowaną przez Urząd Skarbowy w Krośnie współpracę w zakresie propagowania korzyści wynikających z posiadania paragonu a tym samym podwyższania świadomości konsumentów.

W dniu 21.11.2014 r. w Starostwie Powiatowym w Krośnie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził prelekcję dla nauczycieli szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych pt. „Ochrona praw konsumentów –nowe regulacje” oraz przekazał materiały edukacyjne.

6. Podejmowanie innych działań.

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów pięciokrotnie przekazywał do UOKiK informacje dotyczące problemów konsumentów będących mieszkańcami powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna oraz zwracał się o podjęcie odpowiednich działań w celu ustalenia czy praktyki stosowane przez przedsiębiorców nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

-Pierwsza sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego usługi turystyczne podczas prezentacji sprzętu gospodarstwa domowego poza lokalem przedsiębiorstwa. Zastrzeżenia budziła m.in. praktyka zawierania umowy z tzw. osobą towarzyszącą- innym przypadkowym uczestnikiem pokazu, którego konsument nie znał. Przedsiębiorca nie informował przed zawarciem umowy o konieczności pokrycia pełnej kwoty wycieczki przez konsumenta w przypadku rezygnacji drugiego uczestnika. Nie wydawał także ogólnych warunków dotyczących usługi turystycznej ani warunków ubezpieczenia, o czym świadczy odesłanie do strony internetowej zawarte w formularzu wycieczkowym. Zastrzeżenia budziły także postanowienia zawarte we wzorze umowy co do rodzaju usługi turystycznej i jej ceny. Ponadto w ocenie Rzecznika działania przedsiębiorcy utrudniały skorzystanie przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy, ponieważ informacje wskazujące dokładny dzień rozpoczęcia usługi turystycznej, konsument otrzymywał w późniejszym terminie, po przesłaniu formularza wycieczki.

- Druga sprawa dotyczyła przedsiębiorcy prowadzącego działania windykacyjne w sprawie opłat wyrównawczych, naliczanych przez operatora telekomunikacyjnego, mimo rezygnacji konsumentów z umów telekomunikacyjnych przed aktywacją usługi. Działania te polegały na przesyłaniu pism zawierających informację o nieodwołalnym umieszczeniu imienia i nazwiska oraz innych danych osobowych na formularzu pozwu sądowego, który miałby trafić do sądu w ciągu 72 godzin od upływu terminu spłaty. Przedsiębiorca informował również o przekazaniu sprawy do komornika i Rejestru Dłużników Niewypłacanych. Do pism dołączał wypełniony formularz pozwu, w którym m. in. jako właściwy miejscowo, wskazywał sąd wierzyciela.

-Trzecia sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego konsumentom urządzenie „Biostymulator BS1” poza lokalem przedsiębiorstwa. Z wyjaśnień uzyskiwanych od konsumentów wynikało, że przedsiębiorca stosuje praktyki polegające na telefonicznym kontakcie z indywidualnym konsumentem w celu zaproszenia go na bezpłatne badania lekarskie, na których miała być dokonywana analiza stanu zdrowia. W oparciu o wyniki

badan, przygotowywane były tzw. karty pacjenta, do odczytu tylko przez „specjalistów”. Po wskazaniu schorzeń, przedsiębiorca proponował konsumentom zakup urządzenia biostymulator, który miał pomóc w leczeniu a nawet całkowitym usunięciu przyczyn danej choroby.

-Czwarta sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego przez telefon darmową bieliznę. Przedsiębiorca informował konsumentów o wygraniu bielizny, za którą powinni zapłacić jedynie koszty przesyłki. Konsumentów nie byli informowani o zawarciu umowy. Wraz z przesyłką otrzymywali jednak regulamin, z którego wynikało, że zobowiązani są do opłacania abonamentowych opłat, za każdy przesłany towar. Mimo wyraźnego sprzeciwu wobec dalszego wysyłania tego typu przesyłek, konsumenci otrzymywali kolejne a przedsiębiorca rozpoczynał działania windykacyjne.

-Piąta sprawa dotyczyła przedsiębiorcy, który zamieścił ogłoszenie prasowe dotyczące preparatu skutecznie leczącego żylaki, powołując się na współpracę z Towarzystwem ds. Chorób Flebologicznych. Skuteczność preparatu miały potwierdzać zamieszczone zdjęcia. Rzecznik przekazał również informację, którą otrzymał z Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych, z której wynikało, że reklamowany produkt nigdy nie został dopuszczony do obrotu na terenie RP oraz nie figuruje we Wspólnotowym Rejestrze Produktów Leczniczych.

W 4 przypadkach Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwrócił się do Komendy Miejskiej Policji w Krośnie o wszczęcie postępowania w związku z możliwością popełnienia przestępstwa lub wykroczenia na szkodę konsumentów (mieszkańców Krosna) tj.:

- w dwóch sprawach dotyczących żądania zapłaty za niezamówiony towar,
- w sprawie dotyczącej kredytu konsumenckiego,
- w sprawie o odmowę sprzedaży - wydania towaru, oferowanego przez sprzedawcę.

(parz Tabela nr 4)

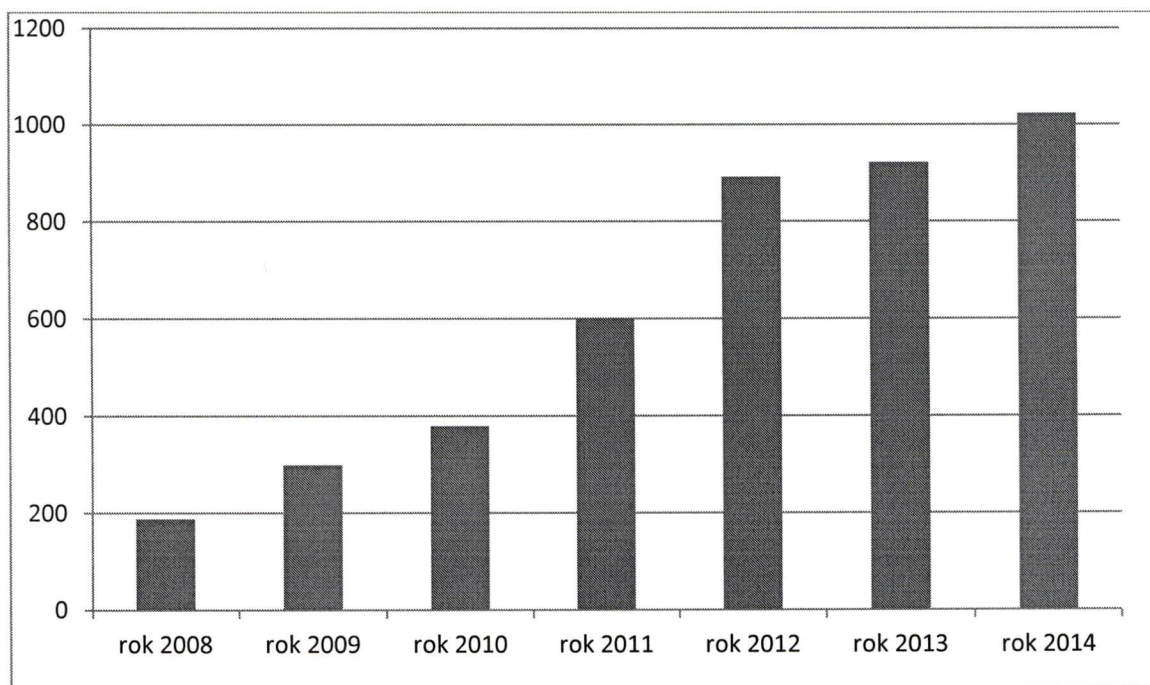
III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014 r. rozpatrzył łącznie 1023 sprawy, dotyczące konsumentów z terenu miasta Krosna, które w porównaniu do roku 2013 wzrosły o 101.

Łączna ilość spraw rozpatrzonych przez Rzecznika w latach ubiegłych kształtuje się następująco.

Wzrost spraw, które wpływają do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, kształtuje się następująco:

- w **2008 r.** liczba spraw wynosiła **188** (w samym III kwartale 2008 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło 34 sprawy z terenu Krosna)
- w **2009 r.** - **299** spraw (z terenu Krosna)
- w **2010 r.** - **379** spraw (z terenu Krosna)
- w **2011 r.** - **600** spraw (z terenu Krosna)
- w **2012 r.** - **892** sprawy (z terenu Krosna)
- w **2013 r.** - **922** sprawy (z terenu Krosna)
- w **2014 r.** - **1023** sprawy (z terenu Krosna)



1. Wnioski Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonując zadania w zakresie ochrony konsumentów, obserwuje coraz większe zainteresowanie w zakresie pomocy prawnej. Zwiększająca się liczba spraw może świadczyć o podwyższeniu świadomości konsumentów w dochodzeniu roszczeń z równoczesnym nasileniem się negatywnych zjawisk rynkowych.

Problemy konsumentów w 2014 r. związane były nie tylko negatywnie rozpatrzonymi reklamacjami ale także z umowami dotyczącymi usług specjalistycznych takich jak kredyty czy umowy telekomunikacyjne. Zawieranie ich poza lokalem lub na odległość, stwarzało dodatkowe ryzyka, na które narażone były zwłaszcza osoby starsze. Nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez przedsiębiorców, występowały przede wszystkim w związku z wprowadzeniem w błąd co do właściwości danego produktu ale również co do uprawnień konsumenta. Przedsiębiorcy oferując towary lub usługi, często odwoływali się do wartości najwyższych takich jak zdrowie i bezpieczeństwo konsumentów, w celu wywarcia presji na podjęcie przez konsumenta odpowiedniej decyzji dotyczącej umowy. Tego typu praktyki winny być bezwzględnie piętnowane a także wiązać się z dotkliwymi sankcjami. Ze względu na zmieniające się warunki rynkowe, które nie są możliwe do przewidzenia (np. wzrost kursu CHF), istnieje potrzeba zwiększenia działań w zakresie pomocy prawnej. Podobnie zmiana przepisów prawnych, która powoduje dużą dezorientację w zakresie praw konsumentów, niosąc jednocześnie ryzyko naruszeń i nieuczciwych praktyk rynkowych, wymaga wzmocnienia współdziałania właściwych organów ścigania oraz instytucji działających na rzecz ochrony konsumentów, jak również kontynuowania działań edukacyjnych.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Podejmując wysiłki w celu zwiększenia ochrony konsumentów, niezbędne jest w ocenie Rzecznika dalsze zabezpieczanie środków na podnoszenie kwalifikacji poprzez uczestnictwo w specjalistycznych szkoleniach. Jednocześnie przy utrzymującej się tendencji wzrostowej ilości spraw, należałoby rozważyć zwiększenie obsady kadrowej komórki organizacyjnej (samodzielne stanowisko pracy- Powiatowy Rzecznik Konsumentów), o pracownika wspomagającego wykonywanie zadań Rzecznika.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Elżbieta Sługocka-Krupa

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	215
ubezpieczeniowa	20
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	51
remontowo-budowlana	21
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9
telekomunikacja (telefony, TV)	81
turystyczno-hotelarska	5
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	6
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	9
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	9
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	1
inne	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	604
obuwie i odzież	309
wyposażenie mieszkania	53
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	111
komputer i akcesoria komputerowe	29
motoryzacja	35
artykuły spożywcze	12
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	4
inne	49
III. Umowy poza lokalem i na odległość	127

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
I. Usługi, w tym:	20	16	4	-
ubezpieczeniowa	3	3	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	4	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	8	7	1	-
turystyczno-hotelarska	3	-	3	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	2	2	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	37	30	5	2
obuwie i odzież	28	24	3	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	-	1	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	2	2	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	8	-	-

P O W I A T O W Y
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 ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	-	-	1
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 *	-----	-----	-----	-
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-
6.	Inne	1	-	-	1
	RAZEM	2	-	-	2
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1	-	-	1

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Izabela Słogicka-Krupa

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

POWIATOWY
BEZCZNIK KONSUMENTÓW
Krzysztof Sługocki - Krupa