

**Zarządzenie Nr 26/2013  
Starosty Krośnieńskiego  
z dnia 18 marca 2013 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego  
Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna  
za rok 2012**

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 2012.

§ 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 26/2013  
Starosty Krośnieńskiego  
z dnia 18.03.2013 r.

**Sprawozdanie  
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna  
za rok 2012.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu  
krośnieńskiego w okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 grudnia 2012 r.*

Krosno, 18.03.2013 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. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania w pełnym zakresie etatu, 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 2012 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 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował łącznie 1004 porady i informacje prawne, udzielone konsumentom będącym mieszkańcami powiatu krośnieńskiego.

Problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

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

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 2012 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 78 spraw. Z czego 59 spraw została załatwiona pozytywnie, 18 negatywnie a 1 sprawę odłożono aa.

Sprawy, w których występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV (sprzętu telekomunikacyjnego), motoryzacji, i innych.

- w zakresie usług: usług ubezpieczeniowych, usług finansowych, usług remontowo-budowlanych, usług telekomunikacyjnych, usług turystyczno-hotelarskich, usług motoryzacyjnych, usług przewozowych 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 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, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym i Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w trzech sprawach zwrócił się do UOKiK Delegatury w Krakowie o podjęcie odpowiednich działań w celu ustalenia czy praktyki stosowane przez operatora telekomunikacyjnego nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

-Praktyki te w pierwszej sprawie dotyczyły wprowadzania przez przedsiębiorców w błąd co do nazwy swojej firmy oraz kar umownych naliczanych w związku odstąpieniem konsumentów po upływie 10 dni od zawarcia umowy. Decyzją z dnia 31.12.2012 r. Prezes UOKiK uznał działania operatora wskazanego przez Rzecznika za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

-W drugiej sprawie praktyki dotyczyły naliczania wysokich opłat tzw. kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przed końcem okresu na jaki została zawarta oraz stosowania wzorców umowy, których treść nie przedstawia w sposób jasny i zrozumiały rzeczywistych kosztów przyznanej konsumentowi promocji, co utrudnia w rezultacie podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych. Rzecznik otrzymał pismo informujące o wszczęciu postępowania wyjaśniającego.

-Trzecia sprawa dotyczyła stosowania przez operatora wzorca umowy, której zapisy zdaniem Rzecznika wyczerpują znamiona klauzul abuzywnych.

W dniu 17 kwietnia 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w spotkaniu organizowanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej Delegaturę w Rzeszowie dotyczącym ochrony praw konsumentów na rynku telekomunikacyjnym.

17 maja 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w charakterze prelegenta na konferencji pod patronatem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zorganizowanej z okazji 50 lat Praw Konsumentów w Tarnowie.

W dniu 11 grudnia 2012 r. odbyło się w Starostwie Powiatowym w Krośnie spotkanie robocze rzeczników konsumentów w województwa podkarpackiego i małopolskiego z Dyrektorem UOKiK Delegatury w Krakowie w celu dokonania oceny stanu ochrony konsumentów pod kątem nieuczciwych praktyk rynkowych oraz omówienia istotnych problemów rzeczników konsumentów.

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

W związku z pismem UOKiK informującym o prowadzonych konsultacjach społecznych nad zmianą ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał swoje stanowisko na temat projektu ustawy.

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

W ramach edukacji konsumenckiej prowadzonej w 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyłączył się do drugiej już edycji akcji organizowanej przez Ministerstwo Finansów i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nazwą „Weź paragon”, której głównym celem było uświadomienie podatnikom, że paragon jako dowód zakupu pomaga w dochodzeniu roszczeń w przypadku sporu z przedsiębiorcą oraz pozytywnie wpływa na funkcjonowanie gospodarki poprzez zwiększenie uczciwej konkurencji i zmniejszenie szarej strefy. Rzecznik przekazał materiały otrzymane w czasie trwania akcji do prasy lokalnej a także umieścił je na tablicy informacyjnej Starostwa Powiatowego w Krośnie.

W grudniu 2012 w ramach kampanii prowadzonej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nazwą „Nie daj się nabrać. Sprawdź, zanim podpiszesz”, Rzecznik zaproponował dyrektorom szkół współpracę w zakresie edukacji finansowej młodzieży między innymi poprzez materiały edukacyjne i prelekcje.

W związku ze zmianą ustawy o kredycie konsumenckim, Rzecznik przygotował dla Redakcji „Nowe Podkarpacie” artykuł dotyczący najważniejszych zmian w kredytach konsumenckich.

Rzecznik, na zaproszenie Stowarzyszenia Życzliwej Pomocy „Samarytanin” w Korczynie w dniu 09.03.2012 r., wygłosił prelekcję na temat praw konsumentów i zagrożeń jakie mogą spotkać na rynku usług finansowych.

Na prośbę Radnego gminy Wojaszówka, Rzecznik przygotował dla lokalnego miesięcznika „Stygmata odrzykoński” odpowiedzi na pytania, które miały za zadanie pomóc osobom starszym w lepszym rozumieniu ich praw konsumenckich.

**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 2012 r. większość spornych spraw, które wpłynęły do Powiatowego Rzecznika Konsumentów była załatwiana w sposób polubowny. W przypadkach, w których prowadzone działania nie przyniosły spodziewanego rezultatu, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował na prośbę konsumentów **łącznie 9 pism procesowych** w tym:

- pozew dotyczący zobowiązań gwarancyjnych w zakresie sprzętu AGD
- apelację w sprawie dotyczącej świadczenia usług finansowych
- pozew dotyczący umowy sprzedaży materiałów budowlanych
- 2 pozwy dotyczące usług w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych z ubezpieczenia.
- pozew dotyczący niezgodności towaru z umową
- sprzeciw od nakazu zapłaty wydany w sprawie dotyczącej umowy pożyczki
- zgłoszenie wierzytelności w postępowaniu upadłościowym z możliwością układu
- istotny pogląd na sprawę dotyczącą usług finansowych

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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów złożył także w jednym przypadku w oparciu o art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę w związku z nieudzieleniem odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika.

*(patrz Tabela nr 3i 4)*

## Podsumowanie i wnioski.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2012 r. rozpatrzył łącznie 1091 spraw, dotyczących konsumentów z terenu powiatu krośnieńskiego, które w porównaniu do roku 2011 wzrosły o 230.

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

**2006 rok - 61 spraw.**

**2007 rok -180 spraw.**

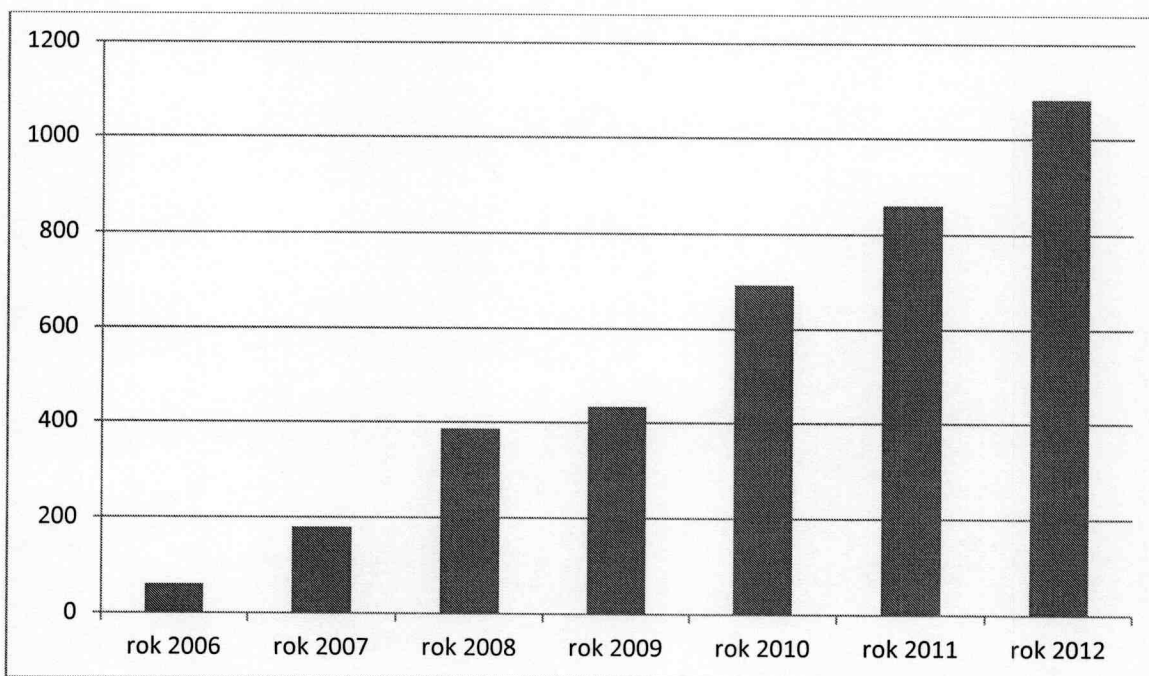
**2008 rok - 386 spraw** (z terenu Powiatu)

**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)



Wzrost spraw konsumentenckich, którymi zajmuje się Powiatowy Rzecznik Konsumentów, bardzo dobrze odzwierciedla powyższy wykres. Świadczy to o wciąż rosnącym zapotrzebowaniu konsumentów na pomoc prawną w zakresie udzielania porad, przygotowywania pism i pomoc w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej. Jednocześnie w związku ze wzrostem nieuczciwych praktyk rynkowych, istnieje potrzeba aktywności



współdziałania z instytucjami działającymi w zakresie ochrony konsumentów. Podobną aktywność wymusza również działanie rynku. Stąd wciąż niezbędną pozostaje edukacja konsumentów, zwłaszcza osób starszych.

Mając na uwadze powyższe, należy podkreślić, że w sytuacji dalszego wzrostu spraw, skuteczność działań Rzecznika będzie uwarunkowana również możliwościami techniczno-organizacyjnymi.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

*Elżbieta Sługocka-Krupa*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2012R.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie**

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>288</b>
ubezpieczeniowa	38
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	18
remontowo-budowlana	29
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	15
telekomunikacja (telefony, TV)	141
turystyczno-hotelarska	12
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	2
pralnicza	1
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	16
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	7
medyczna	6
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	3
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>613</b>
obuwie i odzież	272
wyposażenie mieszkania	36
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	161
komputer i akcesoria komputerowe	35
motoryzacja	39
artykuły spożywcze	15
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	2
inne	51
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>103</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>19</b>	<b>3</b>	-
ubezpieczeniowa	2	2	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1	-	-
remontowo-budowlana	2	2	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	11	9	2	-
turystyczno-hotelarska	1	1	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	3	3	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>51</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	-
obuwie i odzież	34	23	11	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	8	6	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	7	6	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 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 *	-----	-----	-----	<b>1</b>
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	<b>4</b>
6.	Inne	-----	-----	-----	<b>3</b>
	<b>RAZEM</b>				<b>8</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	-----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
Elżbieta Sługocka - 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	-----
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	1

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
Elżbieta Sługocka-Krupa

**Sprawozdanie  
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna  
za rok 2012.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla miasta  
Krosna w okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 grudnia 2012 r.*

Krosno, 18.03.2013 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. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania w pełnym zakresie etatu, 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.**

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 2012 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 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował łącznie 833 porady i informacje prawne, udzielone konsumentom będącym mieszkańcami miasta Krosna.

Problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkania, sprzętu AGD i RTV, komputerów i akcesorii komputerowych, motoryzacji, artykułów spożywczych,

artykułów chemicznych i kosmetyków, zabawek, oraz innych np. dotyczących materiałów budowlanych.

- w zakresie usług: usług ubezpieczeniowych, usług finansowych, usług telekomunikacyjnych, usług remontowo-budowlanych, usług w zakresie dostawy mediów, usług turystyczno-hotelarskich, usług motoryzacyjnych, usług przewozowych, usług edukacyjnych, usług medycznych i innych.

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 2012 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 56 spraw. Z czego 46 spraw została załatwiona pozytywnie, 6 negatywnie, 2 pozostają w toku a 2 sprawy odłożono aa.

Sprawy, w których występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV, komputerów i akcesorii komputerowych, artykułów chemicznych i kosmetyków i innych.
- w zakresie usług: usług ubezpieczeniowych, usług finansowych, usług remontowo-budowlanych, usług telekomunikacyjnych, usług turystyczno-hotelarskich, usług motoryzacyjnych, usług przewozowych 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 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, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym i Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w trzech sprawach zwrócił się do UOKiK Delegatury w Krakowie o podjęcie odpowiednich działań w celu ustalenia czy praktyki stosowane przez operatora telekomunikacyjnego nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

-Praktyki te w pierwszej sprawie dotyczyły wprowadzania przez przedsiębiorców w błąd co do nazwy swojej firmy oraz kar umownych naliczanych w związku odstąpieniem konsumentów po upływie 10 dni od zawarcia umowy. Decyzją z dnia 31.12.2012 r. Prezes UOKiK uznał działania operatora wskazanego przez Rzecznika za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

-W drugiej sprawie praktyki dotyczyły naliczania wysokich opłat tzw. kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przed końcem okresu na jaki została zawarta oraz stosowania wzorców umowy, których treść nie przedstawia w sposób jasny i zrozumiały rzeczywistych kosztów przyznanej konsumentowi promocji, co utrudnia w rezultacie podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych. Rzecznik otrzymał pismo informujące o wszczęciu postępowania wyjaśniającego.

-Trzecia sprawa dotyczyła stosowania przez operatora wzorca umowy, której zapisy zdaniem Rzecznika wyczerpują znamiona klauzul abuzywnych.

W dniu 17 kwietnia 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w spotkaniu organizowanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej Delegaturę w Rzeszowie dotyczącym ochrony praw konsumentów na rynku telekomunikacyjnym.

17 maja 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w charakterze prelegenta na konferencji pod patronatem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zorganizowanej okazji 50 lat Praw Konsumentów w Tarnowie.

W dniu 11 grudnia 2012 r. odbyło się w Starostwie Powiatowym w Krośnie spotkanie robocze rzeczników konsumentów w województwa podkarpackiego i małopolskiego z Dyrektorem UOKiK Delegatury w Krakowie w celu dokonania oceny stanu ochrony

konsumentów pod kątem nieuczciwych praktyk rynkowych oraz omówienia istotnych problemów rzeczników konsumentów.

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

W związku z pismem UOKiK informującym o prowadzonych konsultacjach społecznych nad zmianą ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał swoje stanowisko na temat projektu ustawy.

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

W ramach edukacji konsumenckiej prowadzonej w 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyłączył się do drugiej już edycji akcji organizowanej przez Ministerstwo Finansów i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nazwą „Weź paragon”, której głównym celem było uświadomienie podatnikom, że paragon jako dowód zakupu pomaga w dochodzeniu roszczeń w przypadku sporu z przedsiębiorcą oraz pozytywnie wpływa na funkcjonowanie gospodarki poprzez zwiększenie uczciwej konkurencji i zmniejszenie szarej strefy. Rzecznik przekazał materiały otrzymane w czasie trwania akcji do prasy lokalnej a także umieścił je na tablicy informacyjnej Starostwa Powiatowego w Krośnie.

W grudniu 2012 w ramach kampanii prowadzonej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nazwą „Nie daj się nabrać. Sprawdź, zanim podpiszesz”, Rzecznik zaproponował dyrektorom szkół współpracę w zakresie edukacji finansowej młodzieży między innymi poprzez materiały edukacyjne i prelekcje.

W związku ze zmianą ustawy o kredycie konsumenckim, Rzecznik przygotował dla Redakcji „Nowe Podkarpacie” artykuł dotyczący najważniejszych zmian w kredytach konsumenckich.

Na zaproszenie Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 im. Ks. St. Szpetnara w Krośnie, Rzecznik przeprowadził warsztaty na temat „Prawa konsumenta we współczesnym świecie” dla uczniów klas IV technikum –technika organizacji usług gastronomicznych oraz II zasadniczej szkoły zawodowej w zawodzie sprzedawca oraz kucharz małej gastronomii.

Dzięki Polskiemu Związkowi Głuchych- Koło Terenowe w Krośnie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przy pomocy tłumacza języka migowego, przedstawił osobom niesłyszącym i słabo słyszącym tematykę związaną z ochroną konsumentów.

**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 2012 r. większość spornych spraw, które wpłynęły do Powiatowego Rzecznika Konsumentów była załatwiana w sposób polubowny. W przypadkach, w których prowadzone działania nie przyniosły spodziewanego rezultatu, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował na prośbę konsumentów **łącznie 3 pisma procesowe** w tym:

- pozew dotyczący niezgodności towaru z umową.
- sprzeciw od nakazu zapłaty wydany w sprawie dotyczącej świadczenia usług telekomunikacyjnych
- istotny pogląd na sprawę dotyczącą niezgodności towaru z umową.

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.

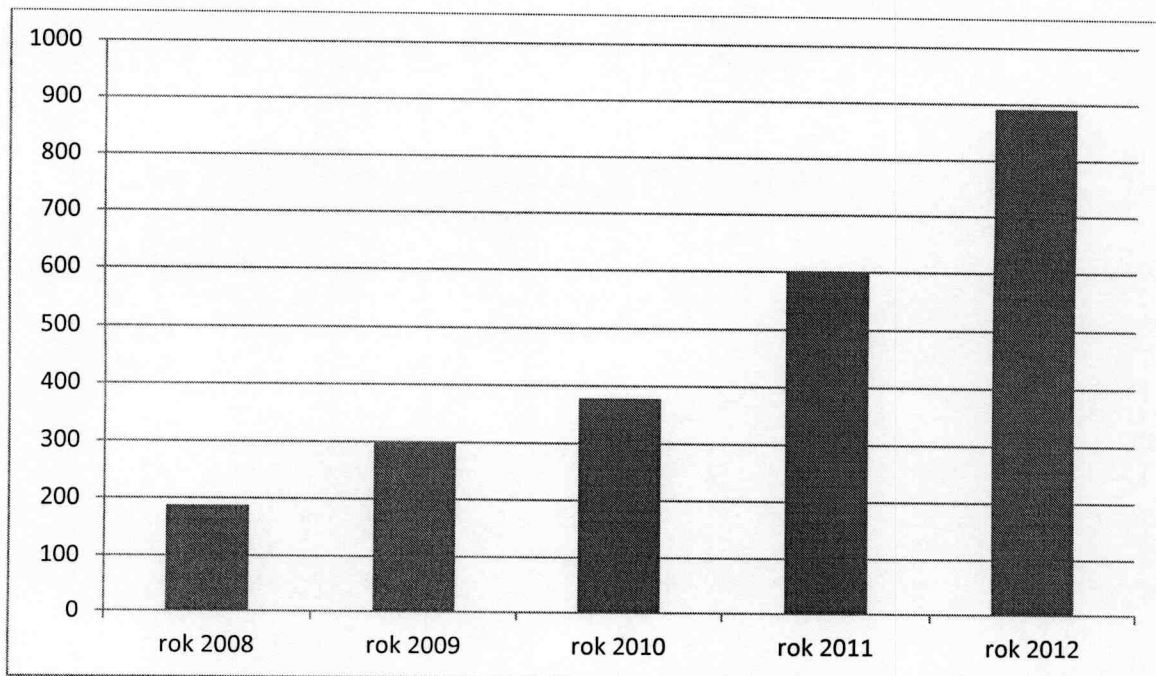
*(patrz Tabela nr 3 i 4)*

## **Podsumowanie i wnioski.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2012 r. rozpatrzył łącznie 892 sprawy, dotyczące konsumentów z terenu miasta Krosna, które w porównaniu do roku 2011 wzrosły o 292.

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.** - **299** spraw
- w **2010 r.** - **379** spraw
- w **2011 r.** - **600** spraw
- w **2012 r.** - **892** sprawy



Wzrost spraw konsumenckich, którymi zajmuje się Powiatowy Rzecznik Konsumentów, bardzo dobrze odzwierciedla powyższy wykres. Świadczy to o wciąż rosnącym zapotrzebowaniu konsumentów na pomoc prawną w zakresie udzielania porad, przygotowywania pism i pomoc w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej. Jednocześnie w związku ze wzrostem nieuczciwych praktyk rynkowych, istnieje potrzeba aktywności współdziałania z instytucjami działającymi w zakresie ochrony konsumentów. Podobną aktywność wymusza również działanie rynku. Stąd wciąż niezbędną pozostaje edukacja konsumentów, zwłaszcza osób starszych.

Mając na uwadze powyższe, należy podkreślić, że w sytuacji dalszego wzrostu spraw, skuteczność działań Rzecznika będzie uwarunkowana również możliwościami techniczno-organizacyjnymi.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

*Elżbieta Sługocka-Krupa*

*Zakrzewo  
20.03.2013r*

PREZYDENT  
Miasta Krosna  
*Piotr Przytocki*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2012R.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie**

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

	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>224</b>
ubezpieczeniowa	31
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	16
remontowo-budowlana	29
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	18
telekomunikacja (telefony, TV)	98
turystyczno-hotelarska	17
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	9
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	1
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>509</b>
obuwie i odzież	212
wyposażenie mieszkania	25
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	126
komputer i akcesoria komputerowe	40
motoryzacja	32
artykuły spożywcze	16
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	5
inne	49
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>100</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>17</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	1	1	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	12	9	2	1
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	2	1	1	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	-
obuwie i odzież	17	14	3	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	9	9	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	1	1	-	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>8</b>	<b>7</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 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 *	-----	-----	-----	<b>1</b>
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-----
6.	Inne	-----	-----	-----	<b>1</b>
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	-----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
Elżbieta Sługocka-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	-----
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	1

POWIATOWY  
RZECZNIK  
KONSUMENTÓW  
Elżbieta Sługocka - Krupa