

**Zarządzenie Nr 29/2014
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 17 marca 2014 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2013**

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 2013.

§ 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 29/2014
Starosty Krośnieńskiego
z dnia 17.03.2014 r.

**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2013.**

Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla powiatu krośnieńskiego w okresie od 1 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r.

Krosno, 17.03.2014 r.

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. 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 2013 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 2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował łącznie 1075 porad i informacji prawnych, udzielonych 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, 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 pralniczych, usług pocztowych, usług gastronomicznych, 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 2013 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 63 sprawy. Z czego 41 spraw została załatwiona pozytywnie, 17 negatywnie a 5 spraw odłożono aa.

Sprawy, w których występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkania, sprzętu AGD i RTV (sprzętu telekomunikacyjnego), motoryzacji, i innych.
- w zakresie usług: usług ubezpieczeniowych, usług remontowo-budowlanych, usług telekomunikacyjnych, dostawy mediów, usług motoryzacyjnych, usług przewozowych, usług pralniczych 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, Komisją Nadzoru Finansowego, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym i Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w dwóch sprawach zwrócił się do UOKiK o podjęcie odpowiednich działań w celu ustalenia czy praktyki stosowane przez przedsiębiorców nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

-Pierwsza sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego gry na telefon komórkowy, które można zamówić na stronie internetowej. Zastrzeżenia budziły informacje zawarte na stronie przedsiębiorcy sugerujące, że aplikacja gry jak i korzystanie z niej jest bezpłatne, gdzie umowa licencyjna wskazywała odpłatność niektórych świadczeń.

-Druga sprawa dotyczyła praktyk stosowanych przez komisje samochodowe przerzucające na konsumentów obowiązek uiszczenia opłaty recyklingowej.

W dniach 25.06.2013 r. i 10.12.2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w spotkaniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów przy Prezesie UOKiK.

26.06.2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył 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 przez Prokuraturę Okręgową w Gdańsku postępowaniem przeciwko przedsiębiorcy świadczącemu usługi finansowe dotyczącym wprowadzenia w błąd co do faktycznego zamiaru i możliwości udzielenia pożyczek gotówkowych oraz warunków i wymaganych zabezpieczeń związanych z ostateczną umową pożyczki tj. o czyn z art. 286 § 1 kk, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał informacje, o które zwróciła się Prokuratura.

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

Rzecznik, na zaproszenie Stowarzyszenia Troska o Twoją Przyszłość w Potoku, wygłosił prelekcję na temat praw konsumentów i zagrożeń wynikających z nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców.

W dniu 9.12.2013 r. w Starostwie Powiatowym w Krośnie odbyła się prelekcja wygłoszona przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla uczniów I klasy LO im. Kopernika w Krośnie.

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

W 2013 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 8 pism procesowych** w tym:

- pozew dotyczący nienależytego wykonania usługi pralniczej
- pozew dotyczący reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową kosiarki
- pozew dotyczący reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową obuwia
- 2 pozwy dotyczące usług w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych
- sprzeciw od nakazu zapłaty wydany w sprawie dotyczącej umowy sprzedaży AGD
- sprzeciw od nakazu zapłaty wydany w sprawie dotyczącej usługi telekomunikacyjnej
- istotny pogląd na sprawę dotyczącą usługi pośrednictwa nieruchomości.

W jednej sprawie Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwrócił się do Komendy Miejskiej Policji w Krośnie o wszczęcie postępowania na prośbę konsumenta w związku z możliwością popełnienia oszustwa.

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 3i 4)

III. PODSUMOWANIE I WNIOSKI.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2013 r. rozpatrzył łącznie 1147 spraw, dotyczących konsumentów z terenu powiatu krośnieńskiego, które w porównaniu do roku 2012 wzrosły o 56.

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)

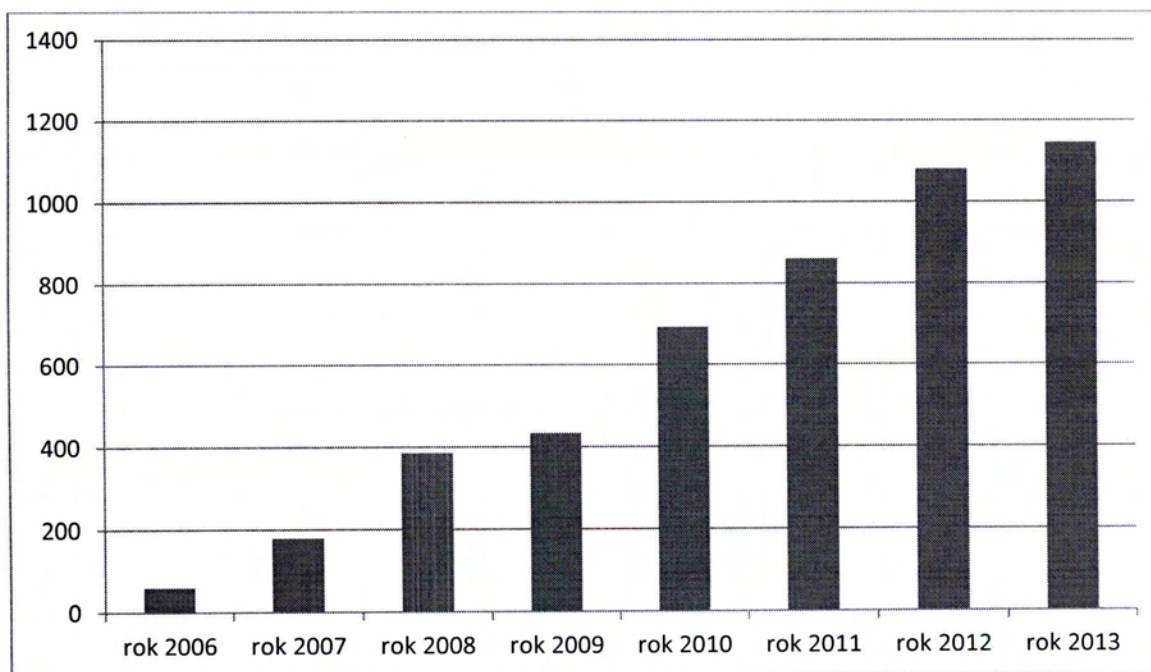
2009 rok - 434 spraw (z terenu Powiatu)

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)



Rok 2013, to kolejny rok wzrostu spraw konsumenckich, którymi zajmuje się Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Należy podkreślić, że stopień złożoności tych spraw jest coraz wyższy ze względu na praktyki stosowane przez przedsiębiorców oraz nowe możliwości jaki daje wciąż rozwijający się rynek. Analizując sprawy, które wpłynęły do Rzecznika, można postawić tezę, że głównym oczekiwaniem konsumentów jest rozwiązanie sporów w sposób polubowny, rzadziej sądowy. Więcej spraw niż w latach ubiegłych stanowią te, które należą do kompetencji nie tylko Powiatowego Rzecznika Konsumentów ale i organów ścigania. Stąd też wydaje się konieczne zwiększenie dotychczasowych działań w zakresie współpracy. Aktualny także wciąż pozostaje pogląd Rzecznika wskazany w sprawozdaniach za poprzednie lata, że w sytuacji dalszego wzrostu spraw, skuteczność działań Rzecznika będzie uwarunkowana możliwościami techniczno-organizacyjnymi.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
M. Biela Sługoska-Krzyż

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	276
ubezpieczeniowa	29
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	29
remontowo-budowlana	31
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	29
telekomunikacja (telefony, TV)	117
turystyczno-hotelarska	11
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	5
pralnicza	4
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	2
przewozowa	11
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	663
obuwie i odzież	327
wyposażenie mieszkania	37
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	160
komputer i akcesoria komputerowe	27
motoryzacja	34
artykuły spożywcze	18
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	3
inne	57
III. Umowy poza lokalem i na odległość	136

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:	19	15	4	-
ubezpieczeniowa	1	1	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	2	2	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	11	9	2	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
pralnicza	2	-	2	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	33	22	11	-
obuwie i odzież	18	12	6	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	5	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	6	4	2	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	4	2	-

WYKONANO
 Wskazanie
 1.10.2014

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 **	-----	-----	-----	3
6.	Inne	2	-	-	2
	RAZEM	-	-	-	7
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
ZWIĄZK KONSUMENTÓW
w Świdnicy
ul. Świdnicka 10
50-100 Świdnica

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	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	1

WYKONANO
12.12.2023
KANCELARIA



**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
dla powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna
za rok 2013.**

*Sprawozdanie obejmuje działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla miasta
Krosna w okresie od 1 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r.*

Zatwierdzam

20.03.2014

PREZYDENT

Miasta Krosna

Przytocki
Piotr Przytocki

Krosno, 17.03.2014 r.

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. 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 2013 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 2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował łącznie 866 porad i informacji prawnych, udzielonych 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 pralniczych, usług

przewozowych, usług gastronomicznych, usług edukacyjnych, usług medycznych, usług windykacyjnych 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 2013 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 53 sprawy od mieszkańców Krosna. Z czego 41 spraw została załatwiona pozytywnie, 11 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 motoryzacyjnych, usług windykacyjnych 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, Komisją Nadzoru Finansowego, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym i Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w dwóch sprawach zwrócił się do UOKiK o podjęcie odpowiednich działań w celu ustalenia czy praktyki stosowane przez przedsiębiorców nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

-Pierwsza sprawa dotyczyła przedsiębiorcy oferującego gry na telefon komórkowy, które można zamówić na stronie internetowej. Zastrzeżenia budziły informacje zawarte na stronie przedsiębiorcy sugerujące, że aplikacja gry jak i korzystanie z niej jest bezpłatne, gdzie umowa licencyjna wskazywała odpłatność niektórych świadczeń.

-Druga sprawa dotyczyła praktyk stosowanych przez komisje samochodowe przerzucające na konsumentów obowiązek uiszczenia opłaty recyklingowej.

W dniach 25.06.2013 r. i 10.12.2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w spotkaniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów przy Prezesie UOKiK.

26.06.2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył 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 przez Prokuraturę Okręgową w Gdańsku postępowaniem przeciwko przedsiębiorcy świadczącemu usługi finansowe dotyczącym wprowadzenia w błąd co do faktycznego zamiaru i możliwości udzielenia pożyczek gotówkowych oraz warunków i wymaganych zabezpieczeń związanych z ostateczną umową pożyczki tj. o czyn z art. 286 § 1 kk, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał informacje, o które zwróciła się Prokuratura.

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

W ramach edukacji konsumenckiej prowadzonej w 2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał nauczycielom szkół ponadgimnazjalnych materiały do prowadzenia zajęć z młodzieżą przygotowane w ramach kampanii społecznej „Nie daj się nabrać. Sprawdź zanim podpiszesz”.

W dniu 9.12.2013 r. w Starostwie Powiatowym w Krośnie odbyła się prelekcja wygłoszona przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla uczniów I klasy LO im. Kopernika w Krośnie.

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

W 2013 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 reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową telefonu komórkowego
- pozew dotyczący reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową mebli
- sprzeciw od nakazu zapłaty wydany w sprawie dotyczącej usługi telekomunikacyjnej

W jednej sprawie za zgodą konsumenta, Powiatowy Rzecznik Konsumentów wstąpił do toczącego się postępowania sądowego.

W dwóch sprawach na prośbę konsumenta, Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwrócił się do właściwych organów ścigania o wszczęcie postępowania:

- w zakresie możliwości popełnienia oszustwa,
- w związku z niedopełnieniem obowiązków informacyjnych w zakresie kredytu 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.

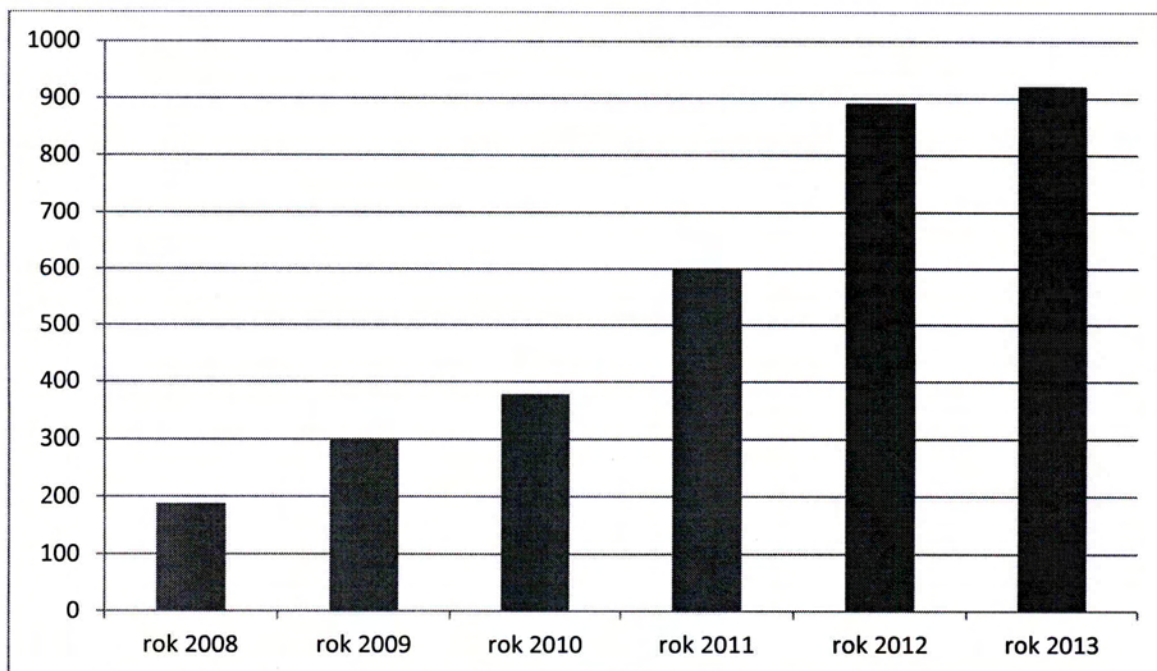
(patrz Tabela nr 3i 4)

III. PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2013 r. rozpatrzył łącznie 922 sprawy, dotyczące konsumentów z terenu miasta Krosna, które w porównaniu do roku 2012 wzrosły o 30.

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)



Rok 2013, to kolejny rok wzrostu spraw konsumenckich, którymi zajmuje się Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Należy podkreślić, że stopień złożoności tych spraw jest coraz wyższy ze względu na praktyki stosowane przez przedsiębiorców oraz nowe możliwości jaki daje wciąż rozwijający się rynek. Analizując sprawy, które wpłynęły do Rzecznika, można postawić tezę, że głównym oczekiwaniem konsumentów jest rozwiązanie sporów w sposób polubowny, rzadziej sądowy. Więcej spraw niż w latach ubiegłych stanowią te, które należą do kompetencji nie tylko Powiatowego Rzecznika Konsumentów ale i organów ścigania. Stąd też wydaje się konieczne zwiększenie dotychczasowych działań w zakresie współpracy. Aktualny także wciąż pozostaje pogląd Rzecznika wskazany w sprawozdaniach za poprzednie lata, że w sytuacji dalszego wzrostu spraw, skuteczność działań Rzecznika będzie uwarunkowana możliwościami techniczno-organizacyjnymi.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Słusicka-Krapa

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w: Krośnie.**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	203
ubezpieczeniowa	33
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	30
remontowo-budowlana	17
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	6
telekomunikacja (telefony, TV)	84
turystyczno-hotelarska	3
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	4
pralnicza	3
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	1
przewozowa	15
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	2
inne	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	552
obuwie i odzież	276
wyposażenie mieszkania	43
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	122
komputer i akcesoria komputerowe	17
motoryzacja	34
artykuły spożywcze	16
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	6
inne	37
III. Umowy poza lokalem i na odległość	111

POWIATOWY
 RZECZNIK KONSUMENTÓW
 Ułubista 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:	23	21	2	-
ubezpieczeniowa	1	1	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	6	-	-
remontowo-budowlana	2	2	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	11	9	2	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	1	1	-	-
inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	25	17	8	-
obuwie i odzież	14	9	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	5	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	1	-	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	3	1	-

POWIATOWY
REKURSOR KONSUMENTÓW
Elżbieta Sługocka-Krapa

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 *	-----	-----	-----	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-
6.	Inne				2
	RAZEM				3
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)

STOWISKO
KONSUMENTÓW
Krzysztofka - 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	2
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

P O W I A T O W Y
Z E C H N I K K O N S U M E N T O W
Gabiela Sługalska-Krzywa