

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013 R.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	świętokrzyskie
2. Miasto /Powiat	powiat skarżyski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Monika Czerwińska-Babiarz
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
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 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.	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).	-

Od 01 października 2013 r. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, panią Monikę Czerwińską-Babiarz, zastępuje pani Małgorzata Rymarz, posiadająca wykształcenie wyższe ekonomiczne, która wcześniej przez 6 miesięcy odbywała staż w biurze tutejszego rzecznika.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 05 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz. 1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37–43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.).

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Problematyka spraw, z którymi w 2013 r. zgłaszali się konsumenci, była bardzo różnorodna. Udzielane porady i podejmowane interwencje dotyczyły w znacznej mierze umów sprzedaży, w tym obuwia i odzieży. W zakresie usług, podejmowane interwencje obejmowały głównie kwestie wprowadzania konsumentów w błąd przez operatorów świadczących usługi telekomunikacyjne co do warunków zawartych umów. Praktyki te polegały m.in. na braku określania nazwy operatora, okresu, na jaki umowa została zawarta, niedostępności cennika i regulaminu świadczonych usług, czy też braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni i, co się z tym wiąże, niedołączaniu do umów wzoru odstąpienia od takiej umowy. Kilka podjętych interwencji dotyczyło kwestii podejrzenia sfałszowania podpisu konsumenta na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez przedstawiciela spółki TelePolska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. W tej sprawie Komenda Powiatowa Policji w Skarżysku-Kamiennej prowadzi odrębne postępowanie. Wiele porad i podejmowanych interwencji związanych było także z działaniami firm świadczących usługi bankowe i ubezpieczeniowe.

W roku 2013, podobnie jak i w roku 2012, wiele zapytań dotyczyło również praktyk stosowanych przez Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu – przedsiębiorstwo zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej. Pytania związane były głównie z wątpliwościami dotyczącymi umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci, z którymi skontaktowali się przedstawiciele Energetycznego Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu, często podkreślali, że zostali przez nich wprowadzeni w błąd co do nazwy firmy, którą reprezentują, jak również samej oferty i wynikających z niej obowiązków oraz kar za wypowiedzenie umowy.

Dodatkowo, w IV kwartale 2013 r. do rzecznika zgłosiło się kilkanaścioro konsumentów z zapytaniami dotyczącymi spółki Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, również zajmującej się sprzedażą energii elektrycznej. Także w tych przypadkach konsumenci wskazywali, że byli wprowadzani w błąd co do nazwy firmy, nie byli informowani o obowiązkach wynikających z zawieranej umowy i karach za wypowiedzenie tejże umowy oraz o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni. Co więcej, zdarzało się, że konsumenci jako jedyny dokument sporządzony przy zawieraniu umowy, otrzymywali tylko jej pierwszą kartkę.

Nadto, w 2013 r. kilkadziesiąt zapytań związanych było z praktykami stosowanymi przez portal Plikostrada (właściciel portalu - spółka Smart Tech Connect Ltd. z siedzibą w Dubaju), działający na bardzo podobnych zasadach do znanego już wcześniej rzecznikowi portalu Pobieraczek.pl. Wiadomo, iż problem ten dotyczy konsumentów zamieszkałych na terenie całego kraju.

Ogólnie w roku 2013 odnotowano znaczny wzrost liczby zarówno udzielonych porad, jak i wystąpień skierowanych do przedsiębiorców dotyczących problemów związanych z umowami zawieranymi na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa.

Ponadto, w roku sprawozdawczym problemy konsumentów związane były z reklamacjami składanymi zarówno z tytułu gwarancji jakości, jak i z tytułu niezgodności towaru z umową, głównie takich produktów, jak: obuwie, odzież, sprzęt RTV i AGD, artykuły wyposażenia wnętrz, jak również z reklamacjami na wykonanie usług remontowo-budowlanych (zwłaszcza montaż okien i drzwi).

Problemy konsumentów nadal polegały głównie na odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców tłumaczących przy tym konsumentom, że okres na złożenie reklamacji, to np. jedynie dwa lub trzy miesiące od daty dokonania zakupu. Wiele problemów dotyczyło również braku ustosunkowania się przez sprzedawcę do roszczeń konsumentów w ustawowym 14-dniowym terminie, załatwiania reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów, czyli np. dokonywania naprawy zamiast wymiany towaru na nowy zgodnie z roszczeniem konsumenta, narzucania rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji jakości zamiast z tytułu niezgodności towaru z umową i, wreszcie, ograniczania odpowiedzialności przez sprzedawców do 6 miesięcy od daty wydania towaru pomimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

Inne zapytania konsumentów dotyczyły: form zawierania umów, wad oświadczeń woli, pobierania zadatków i zaliczek oraz różnic między nimi, ochrony danych osobowych, działań firm windykacyjnych, postępowania spadkowego, egzekucji komorniczych, oszustw, upadłości konsumenckiej, świadczenia usług drogą elektroniczną, postępowania przed sądami cywilnymi, w tym postępowania elektronicznego, zasad wydawania w tym trybie nakazów zapłaty i możliwości wniesienia sprzeciwu oraz wniosków o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu, i innych.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2013 r. rzecznik nie korzystała z uprawnienia składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2013 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej wpłynęły 403 pisemne wnioski konsumentów o udzielenie pomocy prawnej (w 2012 r. – 322, w 2011 r. – 248, w 2010 r. – 169). W 56 przypadkach wnioski pozostawiono do wiadomości rzecznika, 1 wniosek był niezasadny, 4 wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia, 1 wniosek wycofano, 3 wnioski przekazano według właściwości do innego rzecznika.

Wystąpienia do przedsiębiorców zawierały zwięzły opis stanu faktycznego wynikający z treści wniosków złożonych przez konsumentów i przedstawionych dokumentów, ocenę prawną z podaniem konkretnego przepisu prawa mającego zastosowanie w określonej sprawie oraz wniosek o polubowne zakończenie sporu.

Łączna wartość załatwionych pozytywnie dla konsumentów spraw (w przeliczeniu na gotówkę) wyniosła w roku sprawozdawczym 99 165,37 zł (dziewięćdziesiąt dziewięć tysięcy sto sześćdziesiąt pięć złotych 37/100); w 2012 r. - 147 354,92 zł, w 2011 r. – 65 365,93 zł, w 2010 r. – 49 173,42 zł.

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

Rzecznik w 2013 r. współdziałała z administracją rządową i organizacjami konsumentckimi. W związku z powyższym podtrzymano i wzbogacono niezbędną współpracę na polu wymiany doświadczeń, konsultacji z takimi instytucjami, jak:

- a. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- b. Inspekcja Handlowa,
- c. Rzecznik Ubezpieczonych,
- d. Urząd Komunikacji Elektronicznej,
- e. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
- f. Federacja Konsumentów.

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

W 2013 r. rzecznik nie korzystała z uprawnienia wytoczenia powództwa cywilnego na rzecz konsumenta, lecz udzielała konsumentom pomocy w sporządzaniu pism zarówno procesowych, jak i pozaprosesowych, głównie pozwów i sprzeciwów od nakazów zapłaty.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku 2013 Starostwo Powiatowe w Skarżysku-Kamiennej realizowało, w ramach rządowego programu ograniczania przestępczości i aspołecznych zachowań „Razem bezpieczniej”, projekt „Przejrzysty biznes szansą na sukces”. We współpracy z Komendą Powiatową Policji w Skarżysku-Kamiennej, Wydział do Walki z Przestępczością Gospodarczą, zorganizowano cykl spotkań z konsumentami (w tym ze słuchaczami Uniwersytetu III Wieku), głównie z osobami starszymi, które najczęściej padają ofiarą stosowanych przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych. Ponadto, z inicjatywy Starosty Skarżyskiego wydano m.in. ulotkę informacyjną dla konsumentów przypominającą o podstawowych prawach konsumenta.

W ramach działań na rzecz edukacji konsumenckiej, rzecznik utrzymywała stały kontakt z przedstawicielami miejscowych mediów, czego efektem były artykuły w lokalnej prasie oraz artykuły zamieszczone na stronie internetowej:
www.skarzysko.powiat.pl/rzecznik_konsumentow.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W roku 2013 rzecznik skierowała 1 zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę do Komendy Powiatowej Policji w Skarżysku-Kamiennej.

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

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta. Konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw. Jednakże rokrocznie wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dosyć niskim poziomie. Zapewne wynika to m.in. z wprowadzanych cyklicznie zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego.

Niezmiennym elementem jest fakt, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione, jak np. prawo do zwrotu zakupionego towaru. Dlatego też istnieje ciągle zapotrzebowanie na usługi świadczone przez rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz doskonalenia metod pracy.

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W dalszym ciągu należy dążyć do poprawy wskaźnika realizacji praw konsumentów. W tym przypadku wskazane są działania mające na celu przede wszystkim:

- wprowadzenie przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców,
- wprowadzenie edukacji sprzedawców,
- prowadzenie bezpłatnych szkoleń, wykładów z zakresu prawa konsumenckiego,
- emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Mając na uwadze nieustannie rosnącą ilość porad udzielanych konsumentom, jak i liczbę wystąpień do przedsiębiorców oraz różnorodną problematykę spraw, z którymi zgłaszają się konsumenci, stwierdzam, że instytucja rzecznika konsumentów jest niezbędna w naszym powiecie. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają w środowisku lokalnym pozytywny wydźwięk. Duża skuteczność w dochodzeniu roszczeń na etapie postępowania polubownego i mediacyjnego przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Istotny jest fakt rosnącej świadomości lokalnej społeczności o istnieniu instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz o możliwości skorzystania z takiej pomocy, co przekłada się bezpośrednio na stale wzrastającą liczbę udzielonych porad oraz podjętych interwencji.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1126
ubezpieczeniowa	112
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	103
remontowo-budowlana	47
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	52
telekomunikacja (telefony, TV)	507
turystyczno-hotelarska	5
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	4
motoryzacja	15
pralnicza	26
timeshare	-
pocztowa	13
gastronomiczna	2
przewozowa	17
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	13
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	29
pogrzebowa	-
windykacyjne	27
inne	152
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1045
obuwie i odzież	539
wyposażenie mieszkania	94
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	203
komputer i akcesoria komputerowe	61
motoryzacja	58
artykuły spożywcze	21
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	5
inne	60
III. Umowy poza lokalem i na odległość	373

Łącznie: 2544

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:	103	67	36	
ubezpieczeniowa	9	2	7	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	7	2	5	
remontowo-budowlana	5	3	2	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	3	4	
telekomunikacja (telefon, TV)	49	37	12	
turystyczno-hotelarska	2	1	1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1	-	
motoryzacja	-	-	-	
pralnicza	-	-	-	
timeshare	-	-	-	
pocztowa	2	1	1	
gastronomiczna	-	-	-	
przewozowa	4	2	2	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	12	12	-	
medyczna	-	-	-	
wyposażenie wnętrz	-	-	-	
pogrzebowa	-	-	-	
windykacyjne	5	3	2	
inne	-	-	-	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	231	171	60	
obuwie i odzież	172	128	44	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	19	15	4	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	21	14	7	
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	
motoryzacja	4	2	2	
artykuły spożywcze	-	-	-	

artykuły chemiczne i kosmetyki	1	-	1	
zabawki	-	-	-	
inne	12	11	1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	61	53	5	3

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

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	-

Sporządziła: *Małgorzata Rymarz*

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Skarżysku-Kamiennej
Skarżysko-Kamienna, dnia 24 marca 2014 r.