

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW
ZA 2014R.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) 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	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{5}$ 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.	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 dnia 01 października 2013r. do dnia 07 października 2014r. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, panią Monikę Czerwińską-Babiarz, zastępowała 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 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013r., poz. 595 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 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2015r., poz. 184).

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

Problematyka spraw, z którymi w 2014r. zgłaszali się konsumenci, była bardzo różnorodna. Udzielane porady i podejmowane interwencje dotyczyły w znacznej mierze umów sprzedaży, w tym obuwia i odzieży, jak również elementów wyposażenia mieszkania.

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. Dwaj operatorzy świadczący usługi telekomunikacyjne, co do których konsumenci najczęściej zgłaszali stosowanie powyższych praktyk, to: Telekomunikacja Dla Domu Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz PTS S.A. z siedzibą we Wrocławiu. Podobnie, jak i w roku 2013, 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 2014, wiele zapytań dotyczyło również praktyk stosowanych przez przedsiębiorców sprzedających energię elektryczną. Zapytań o praktyki stosowane przez Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu było niewiele, natomiast zdecydowana większość zapytań konsumentów, i wystąpień rzecznika skierowanych do przedsiębiorcy dotyczyła praktyk stosowanych przez: Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie-przedsiębiorstwo zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej. Konsumenci, z którymi skontaktowali się przedstawiciele Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 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. Ponadto konsumenci nie byli informowani o obowiązkach związanych z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej 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 lub też nie otrzymywali żadnych dokumentów.

Nadto, w 2014r. kilkanaście 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. Kilkadziesiąt zapytań konsumentów i wystąpień rzecznika skierowanych do przedsiębiorców dotyczyło: Westerfield International AG z siedzibą w Holandii - Biuro Obsługi Klienta w Warszawie (umowy zawierane na odległość) oraz Eco-Vital Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Poznaniu (umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa). Wiadomo, iż problem ten dotyczy konsumentów zamieszkałych na terenie całego kraju. Podobnie, zapytania dotyczyły umów zawartych na odległość ze Spółką Imperia Corporation z siedzibą w Warszawie. Rzecznik podjęła trzy interwencje w ww. sprawach. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania, tj. 23.03.2015r. żadna z prowadzonych spraw jeszcze się nie zakończyła. Po pierwszym wystąpieniu rzecznika Spółka podtrzymuje swoje stanowisko, iż Umowa została zawarta w sposób prawidłowy, a konsument o wszystkich prawach i obowiązkach został rzetelnie pouczony w czasie rozmowy telefonicznej.

Ogólnie w roku 2014, kolejny rok z rzędu, 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, iż okres na zgłoszenie, 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 roku 2014 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 roku 2014 do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej wpłynęło 489 pisemnych wniosków konsumentów o udzielenie pomocy prawnej (w 2013r. – 403, w 2012r. – 322, w 2011r. – 248, w 2010r. – 169).

W 68 przypadkach wnioski pozostawiono do wiadomości rzecznika, 1 wniosek był niezasadny, 8 wniosków pozostawiono bez rozpatrzenia, 1 wniosek wycofano.

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 95 554,31 zł (dziewięćdziesiąt pięć tysięcy pięćset pięćdziesiąt cztery złotych 31/100); w 2013r. - 99 165,37 zł, 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 konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W roku 2014 rzecznik współdziałała z administracją rządową i organizacjami konsumenckimi. 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. Urząd Regulacji Energetyki,
- f. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
- g. Federacja Konsumentów.

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

W 2014r. rzecznik nie korzystała z uprawnienia wytoczenia powództwa cywilnego na rzecz konsumenta, jednak udzielała konsumentom pomocy w sporządzaniu pism zarówno procesowych, jak i pozaprocessowych, głównie pozwów i sprzeciwów od nakazów zapłaty.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku 2014, podobnie jak i w roku 2013, Starostwo Powiatowe w Skarżysku-Kamiennej realizowało, w ramach rządowego programu ograniczania przestępczości i społecznych 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, głównie z osobami starszymi, które najczęściej padają ofiarą stosowanych przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

W ramach akcji „Ufaj, ale sprawdzaj” prowadzonej przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, odbyło się spotkanie przedstawicieli Urzędu Komunikacji Elektronicznej i Powiatowego Rzecznika Konsumentów z konsumentami – mieszkańcami powiatu skarżyskiego.

Rzecznik uczestniczyła również w spotkaniu z członkami Polskiego Stowarzyszenia Diabetyków Oddział Powiatowy Skarżysko-Kamienna. Spotkanie to miało na celu m.in. zaznajomienie osób należących do Stowarzyszenia z uregulowaniami prawnymi dotyczącymi rozpatrywania reklamacji oraz odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zaplanowano dalszą współpracę Stowarzyszenia z rzecznikiem oraz kontynuację spotkań.

Również 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 2014 rzecznik skierowała 6 zawiadomień o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę do Komendy Powiatowej Policji w Skarżysku-Kamiennej.

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

Stale wzrasta świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów. Konsumentów 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:

- a. wprowadzenie przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców,
- b. wprowadzenie edukacji sprzedawców,
- c. prowadzenie bezpłatnych szkoleń, wykładów z zakresu prawa konsumenckiego,
- d. 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:	1144
ubezpieczeniowa	97
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	126
remontowo-budowlana	51
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	59
telekomunikacja (telefony, TV)	416
turystyczno-hotelarska	16
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	12
motoryzacja	23
pralnicza	11
timeshare	-

pocztowa	32
gastronomiczna	5
przewozowa	20
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	16
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	24
pogrzebowa	-
windykacyjne	53
inne	180
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1364
obuwie i odzież	560
wyposażenie mieszkania	78
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	139
komputer i akcesoria komputerowe	97
motoryzacja	70
artykuły spożywcze	14
artykuły chemiczne i kosmetyki	6
zabawki	4
inne	70
III. Umowy poza lokalem i na odległość	326

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:	77	53	24	-
ubezpieczeniowa	6	4	2	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	14	12	2	-
remontowo-budowlana	3	1	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	5	2	-
telekomunikacja (telefon, TV)	28	20	8	-
turystyczno-hotelarska	3	2	1	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3	1	2	-
motoryzacja	1	-	1	-
pralnicza	1	-	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	3	2	1	-

edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	3	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	5	3	2	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	398	271	123	4
obuwie i odzież	200	133	67	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	16	14	2	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	36	22	14	-
komputer i akcesoria komputerowe	17	10	7	-
motoryzacja	8	7	1	-
artykuły spożywcze	1	1	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	18	11	7	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	102	73	25	4

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 *				4
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **				-----
6.	Inne	-----	-----	-----	-----
	RAZEM				4
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: *Monika Czerwińska-Babiarz*

Powiatowy Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej
 Skarżysko–Kamienna, dnia 23 marca 2015r.