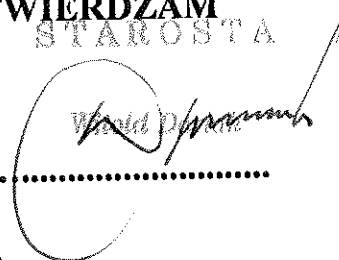


**STAROSTWO POWIATOWE  
W ROPCZYCACH**

**SPRAWOZDANIE  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W POWIECIE ROPCZYCKO – SĘDZISZOWSKIM  
ZA 2015 ROK**

STAROSTWO POWIATOWE  
w ROPCZYCACH  
39-100 Ropczyce  
ul. Konopnickiej 5

**ZATWIERDZAM**  
STAROSTA



.....

**ROPCZYCE, MARZEC, 2016 R.**

## SPIS TREŚCI

- I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów .....
- II. **REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
  2. Składanie 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.
  4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
  5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
  6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.
  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)
- III. **WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
  2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
- IV. **TABELE**

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

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. Z 2013 roku, poz. 595) ochrona praw konsumentów należy do zadań powiatu. Zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. nr 50, poz. 331 z późn. zm.) zwaną dalej ustawą, które określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

W Starostwie Powiatowym w Ropczycach usytuowanie i zadania zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym, zgodnie z którym Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście Powiatu, co spełnia wymogi wynikające art. 40 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ponadto w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Ropczycach zostały określone zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów, a mianowicie;

- 1) Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) Składanie 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;
- 4) Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów;
- 6) Przedkładanie Staroście w terminie do 31 marca każdego roku do zatwierdzenia rocznego sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Podkarpackie
2. Miasto /Powiat	Ropczycko- Sędziszowski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Halina Piecuch
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe ekonomiczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury - 1/10 etatu umowa o pracę
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (4r. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	1) w okresie od 01.01.2015-31.07.2015 r. 2 razy w tygodniu po dwie godziny 2) w okresie od 01.08.2015 – 31.12.2015 W każdy poniedziałek tygodnia w godz. 13.00 – 17.00
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (4rt. 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.	1) w okresie od 01.01.2015 r. – 31.07.2015 – NIE 2) w okresie od 01.08.2015 – 31.12.2015 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).	0

W okresie od 01.01.2015 – do 31.07.2015 Rzecznik miał ustalone dni przyjęć konsumentów w środy i czwartki w każdym tygodniu miesiąca, jednak praktyka sprowadzała się do tego, że

w razie potrzeb porady udzielane były codziennie w godzinach pracy urzędu. Od dnia 01.08.2015 r. rzecznik pracuje w każdy poniedziałek miesiąca 4 godziny tj. od 13.00 do 17.00. Poniedziałek jest dniem tygodnia, w którym pracownicy wykonują pracę w Starostwie Powiatowym w wydłużonym czasie, w celu udogodnienia mieszkańcom załatwiania spraw po godzinach ich pracy. Wykonywanie obowiązków w ww. godzinach jest również dużym ułatwieniem w załatwianiu spraw przez konsumentów. Ponadto porady udzielane są telefonicznie na bezpośredni numer i drogą e-mailową ( ). Z uwagi na ograniczony wymiar czasu pracy rzecznika, praca sprowadza się do udzielania porad i występowania do przedsiębiorców w zakresie ochrony prawnej konsumentów.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

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

Podstawowym zadaniem rzecznika Konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej konsumentom w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Pomoc konsumentom w tym zakresie realizowana jest poprzez: udzielanie porad bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu, telefonicznie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej. Należy stwierdzić, że liczba osób ubiegających się o porady z roku na rok systematycznie wzrasta. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał informacji prawnej, redagował pisma, podejmował rozmowy telefoniczne z przedsiębiorcami, jak również kierował wystąpienia do odpowiednich instytucji lub organów. Należy zauważyć, że interwencja telefoniczna przez Rzecznika u przedsiębiorcy z reguły skutkuje pozytywnym załatwieniem sprawy i skraca czas jej załatwienia.

Szczegółową informację dotyczącą problematyki bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego odzwierciedla tabela nr 1. Konsumenti, podobnie jak w roku poprzednim najczęściej zgłaszali się w sprawach umów sprzedaży odzieży i obuwia, sprzętu elektronicznego, niewłaściwego wykonania usług remontowo-budowlanych. Skargi konsumentów dotyczyły w szczególności;

- możliwości zwrotu zakupionego towaru,

- umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- umów o dostarczanie energii,
- terminu załatwienia reklamacji,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- odpowiedzialności sprzedawcy z rękojmi,
- możliwości żądania od sprzedawcy wymiany towaru na nowy lub zwrotu pieniędzy za przedmiot umowy,
- możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem,

W 2015 r. zdecydowanie zmniejszyła się liczba spraw dotycząca zawieranych umów sprzedaży i umów kredytowych przez osoby starsze, głównie emerytów na pokazach, poza lokalem przedsiębiorstwa. Zdecydowanie mniej było spraw związanych z zawieraniem umów na odległość. W mojej ocenie wynika to z faktu, że nowa ustawa O prawach konsumenta znacząco rozszerzyła obowiązki informacyjne przedsiębiorców wobec konsumentów.

Należy stwierdzić, że dużym zaskoczeniem dla Konsumentów jest w dalszym ciągu brak możliwości zwrotu zakupionego towaru, który jest wolny od wad. W roku 2015 r. zwiększyła się liczba konsumentów o porady dotyczące odstąpienia od umów sprzedaży energii elektrycznej. Głównie byli to konsumenci prowadzący małe gospodarstwa domowe. Przedstawiciele firm prowadzących sprzedaż energii „nachodzą” mieszkańców małych miejscowości i skutecznie zachęcają do podpisywania umów. W rezultacie dochodzi do zawarcia umowy, gdzie wielkość zamówionej energii jest dużo większa od zużycia, a zmiana jej wielkości dokonywana jest za odpłatnością. W wyniku podjętych interwencji przez Rzecznika Konsumentów, w większości umów ilość energii została skorygowana do faktycznego zużycia bez odpłatności. Ponadto przedstawiciele firm nie informują konsumentów, że po podpisaniu umowy będą opłacać dwie faktury za sprzedaż i dystrybucję energii do dwóch różnych przedsiębiorców.

Znaczna liczba porad została udzielona w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych, zawieranych przez różnych operatorów na podstawie oferty telefonicznej, która nie zawsze była wyczerpująca i zrozumiała, stąd też wielu konsumentów zostało wprowadzonych w błąd.

W ramach udzielonych porad Rzecznik często udzielał pomocy w sporządzeniu pism kierowanych przez konsumentów do przedsiębiorców np. zgłoszenie niezgodności towaru z umową, oświadczenie o odstąpieniu od umowy z powodu nie doprowadzenia towaru do

stanu zgodnego z umową, wyznaczenie terminu na spełnienie roszczenia, odstąpienie od umowy o kredyt konsumencki, odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

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

W 2015 r. nie było przesłanek do 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 tym zakresie rzecznik występował do przedsiębiorców na podstawie art. 42 ust.1, pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów wskazując naruszenie prawa oraz wskazując własną propozycję załatwienia sprawy z reguły zgodną z żądaniem konsumenta. W 2015 roku rzecznik występował do przedsiębiorców w 33 sprawach, z czego 11 spraw zostało załatwionych pozytywnie, a 9 spraw jest w toku załatwiania.

Szczegółowy sposób załatwienia wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w sprawie ochrony konsumentów odzwierciedla tabela nr 2.

Nadmienić również należy, że przedsiębiorcy, którzy prowadzą działalność w małych wiejskich miejscowościach posiadają niewielką wiedzę z zakresu nowych uregulowań dotyczących reklamacji. Rzecznik z uwagi na ograniczone możliwości czasowe nie prowadził akcji szkoleniowo – informacyjnej, natomiast przysyłał ustawę i wyjaśnienia.

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie skierował żadnej sprawy do rozstrzygnięcia przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim, działającym przy Inspekcji Handlowej, natomiast informował konsumentów, dla których postępowanie przeprowadzone przez rzecznika nie przyniosło pozytywnych rezultatów, o możliwości złożenia skargi

w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Rzecznik Konsumentów wymieniał poglądy oraz jednolitą interpretację przepisów prawnych z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumentckim, Urzędem Komunikacji Elektronicznej i Rzecznikiem Ubezpieczonych. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w seminarium organizowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego „Prawa i obowiązki konsumentów w związku z zawieraniem umowami o kredyt konsumencki, w tym umów kredytu wiązaneego”

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie występował z powództwami do sądu, ani też nie wstępował do toczących się postępowań.

W przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

Na bieżąco są udostępniane konsumentom przepisy prawne z zakresu ochrony konsumentów. Broszury, ulotki informacyjne i inne materiały o treściach dotyczących praw konsumenckich, przesyłane głównie przez UOKiK, były wykładane w siedzibie Starostwa, w miejscach, w których najliczniej przebywają interesanci. Rzecznik współdziałał również z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność na terenie Powiatu Ropczycko - Sędziszowskiego, w związku z nowymi regulacjami prawnymi wprowadzonymi ustawą z dnia 30 maja 2014 r. O prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 roku poz.827). Wśród przedsiębiorców prowadzących działalność z porad korzystały osoby prowadzące sprzedaż towarów za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, którzy zapoznali się z podręcznikiem dla sprzedawców internetowych TRUSED SHOP opracowanym na podstawie nowej ustawy, w którym zawarte są wzorcowe sformułowania dla tej grupy sprzedawców.



## **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),**

W 2015 r. rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 479(38) Kpc (niedozwolone klauzule umowne)

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

W 2015 r. rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**

W 2015 r. rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W 2015 r. rzecznik nie występował w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W 2015 r. rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 42 ust. 5 UOiKK w zw. z art. 63 Kpc ( przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

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

### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów**

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów należy prowadzić szersze kampanie informacyjne w mediach zwłaszcza w zakresie przysługujących im praw. Przekazywać informacje uczniom szkół podstawowych o zagrożeniach występujących przy korzystaniu z niektórych stron internetowych. Zwiększenie liczby bezpłatnych i płatnych szkoleń dla rzeczników oraz spotkań z przedstawicielami UOKiK byłyby pomocne przy załatwianiu spraw zwłaszcza tych problemowych, dla których przepisy konsumenckie są niezbyt jasno sprecyzowane.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

W 2015 r. były realizowane wszystkie ustawowe zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Wykonywanie obowiązków raz w tygodniu przez 4 godziny sprowadzało się właściwie do przyjmowania konsumentów i udzielania porad. . Wszystkie sprawy zgłoszone w okresie sprawozdawczym wymagały dużego zaangażowania i szczegółowej analizy. Zakres i ich problematyka z jakimi zwracali się konsumenci była niezwykle szeroka. Zdarzały się okresy dużego napływu skarg na przedsiębiorców i w takich sytuacjach wydłużał się czas ich załatwienia. Stwierdzam, że w najbliższej przyszłości zachodzi konieczność zwiększenia wymiaru czasu pracy dla Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2015 R.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w:Ropczycach**

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	138
ubezpieczeniowa	5
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	1
remontowo-budowlana	30
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	42
telekomunikacja (telefony, TV)	49
turystyczno-hotelarska	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	1
pralnicza	0
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	5
pogrzebowa	0
windykacyjne	1
inne	0
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	99
obuwie i odzież	67
wyposażenie mieszkania	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	8
komputer i akcesoria komputerowe	12
motoryzacja	4
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	1
inne	2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	26

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>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	1			1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2		1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	2	1	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1		1	
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
obuwie i odzież	12	8	3	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2		2	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4		1	3
komputer i akcesoria komputerowe	2		1	1
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki	1		1	
inne	3	1		2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	

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	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	0
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	0
6.	Inne				0
	<b>RAZEM</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

\*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	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0