

**STAROSTWO POWIATOWE
W ROPCZYCACH**

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W ROPCZYCACH ZA 2016 ROK**

ROPCZYCE, MARZEC 2017 ROK

SPRAWOZDANIE STANOWI WYKOANIE OBOWIĄZKU WYNIKAJĄCEGO Z ART. 43 UST.1 USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 ROKU O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW (TJ. DZ. U. Z 2017 ROKU, POZ. 229) NA PODSTAWIE KTÓREGO PRZEDKŁADAM STAROŚCIE ROPCZYCKO -SĘDZISZOWSKIEMU ROCZNE SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA 2016 ROK CELEM ZATWIERDZENIA.

ZATWIERDZAM

STAROSTA

.....
Witold Twardziński

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. TABELLE

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 roku, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniem zagrażającym ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tj. Dz.U. z 2016 roku, poz. 814) w art. 4 ust.1 pkt. 18 stanowi natomiast, że ochrona praw konsumenckich należy do zadań powiatu. Zadania te w Powiecie Ropczycko – Sędziszowskim wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2017 roku, poz.229), która określa rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. W strukturze Starostwa Powiatowego w Ropczycach zadania i kompetencje rzecznika zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym, zgodnie z którym Powiatowy Rzecznik Konsumentów -spełniając wymóg art. 40 ust.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów- podlega bezpośrednio Staroście. Do zakresu rzeczowego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

- 1.Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony 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	1. Do 31.03.2016r. Halina Piecuch 2. Od 1.04.2016r. Dariusz Kaznecki
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	1. Wyższe ekonomiczne 2. Wyższe prawnicze
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	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, 1/10 etatu - umowa o pracę
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
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).	W okresie Od 1.04.2017r. W każdy poniedziałek w godz. 13.00-17.00 (cztery godziny w tygodniu)
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).	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W okresie sprawozdawczym zadanie to realizowane było przez Rzecznika bezpośrednio w biurze, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej. Zakres pomocy prawnej udzielanej konsumentom był bardzo zróżnicowany i polegał na wyjaśnianiu podstawowych zwrotów i pojęć, interpretowaniu przepisów, informowaniu oraz wyjaśnianiu konsumentom zagadnień związanych z konkretnymi przypadkami, umowami lub zapisami, występowaniu do przedsiębiorców o przedłożenie wyjaśnień oraz informowaniu ustnie i pisemnie konsumentów o prowadzonych działaniach.

W przypadku spraw bardziej skomplikowanych bądź już po skontaktowaniu się konsumenta ze sprzedawcą, Rzecznik interweniował bezpośrednio telefonicznie lub pisemnie do wskazanego podmiotu, bądź pomagał zredagować pismo odpowiedniej treści.

Sprawy z jakimi Rzecznik spotykał się najczęściej dotyczyły: reklamacji sprzętu AGD lub obuwia, rachunków telefonii stacjonarnej i komórkowej, a także skuteczności rozwiązania umowy z dostawcą sygnału telewizji satelitarnej, usług remontowych, niezgodności towaru z umową, spraw związanych z działalnością firm ubezpieczeniowych, serwisów samochodowych, rozwiązania umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Różnorodność spraw z jakimi spotykał się Rzecznik, prowadzi do wykazania najczęściej stawianych pytań oraz wątpliwości dotyczących:

- możliwości zwrotu zakupionego towaru,
- terminu rozpatrzenia reklamacji,
- możliwości żądania zwrotu pieniędzy za przedmiot umowy,
- możliwości żądania od sprzedawcy wymiany towaru na nowy w dniu złożenia reklamacji,
- do kogo złożyć reklamację i w jakiej formie,
- odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi,
- okoliczności zmiany żądania reklamowanego towaru,
- odstąpienie od umowy – kiedy i w jakich okolicznościach,
- rękojmia, kiedy najlepiej z niej skorzystać,
- wprowadzenia odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług sugerując, że przedłużają umowę z dotychczasowym dostawcą,
- bezpodstawne naliczanie kar umownych,
- jakości sprzedawanego obuwia,
- sposobu rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych i ich uzasadnień.

W ostatnim czasie nasiliły się problemy z dostawcami usług telefonii stacjonarnej, którzy przedstawiając swe oferty (niejednokrotnie na odległość) wprowadzają konsumentów w błąd.

Niejednokrotnie do Rzecznika zwracały się osoby zamieszkujące na terenie naszego powiatu ze sprawami wykraczającymi poza zakres uprawnień Rzecznika: sprawy wspólnot mieszkaniowych, członków spółdzielni, sprawy z wypłatą świadczeń rentowych bądź emerytalnych.

Zakres spraw przedstawiają tabele dołączone do opisowej części sprawozdania.

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

W roku 2016 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 roku 2016 rozpatrzono 25 spraw wywołanych pisemnymi interwencjami konsumentów. Wystąpienie konsumentów do Rzecznika wszczynало prowadzenie korespondencji zarówno ze sprzedawcami lub producentami a także sporządzeniem stosownych pism interwencyjnych dla potrzeb mieszkańców Powiatu. Niektóre sprawy były załatwiane pozytywnie po jednorazowym wystąpieniu Rzecznika, inne wymagały kilkukrotnych interwencji. Rzecznik najczęściej występował do przedsiębiorców w celu uzyskania informacji i wyjaśnień, ponownego rozpatrzenia sprawy bądź reklamacji, a także z propozycją polubownego załatwienia sprawy.

W sferze usług najczęściej wystąpienia Rzecznika dotyczyły świadczeń telekomunikacyjnych (telefonii stacjonarna i komórkowa). W omawianych przypadkach skutkiem wystąpień Rzecznika było uzyskanie oczekiwanych przez konsumentów rezultatów. Niestety nie wszystkie sprawy udaje się załatwić pozytywnie. W sytuacji, gdy wystąpienia i mediacje Rzecznika nie przynoszą oczekiwanych rezultatów, jedyną drogą wyegzekwowania roszczenia pozostaje postępowanie sądowe. Jednak bardzo wielu konsumentów, po uzyskaniu informacji związanej z procesem, rezygnuje z dochodzenia swoich praw przed sądem. Wynika to w znaczącej większości z niewspółmierności wartości przedmiotu sporu do wysiłków związanych z udziałem w rozprawie sądowej a także z przewlekłości procedury.

Wystąpienia do firm i przedsiębiorców zawierały opis stanu podany przez konsumenta wraz z załączonymi dokumentami, a także ocenę prawną i podanie właściwego przepisu prawnego w oparciu o który Rzecznik redagował pisma z prośbą o informacje i wyjaśnienia.

Niejednokrotnie Rzecznik kwestionował argumenty podane przez sprzedawcę, uzasadniające odrzucenie reklamacji. Bardzo często sprzedawcy naruszają zasady współzycia społecznego, zdrowy rozsądek a przede wszystkim podchodzą do spornych spraw schematycznie, próbując przerzucić winę lub ciężar dowodu na konsumenta, jako podmiot słabszy w relacjach sprzedawca – nabywca.

W przypadku kilku interwencji konsumentom przygotowane zostały pisma celem przedłożenia sprzedawcy lub przedsiębiorcy, np. oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Znaczna część działalności Rzecznika skupiała się na bieżącej pomocy prawnej, a także wyjaśnieniu aktualnych przepisów konsumenckich, była prowadzona wówczas edukacja konsumencka. Rzecznik z uwagi na ograniczone możliwości czasowe nie prowadził akcji szkoleniowo – informacyjnej na zewnątrz urzędu. Z prowadzonego zestawienia wynika, iż udzielono łącznie ok. 120 porad, wskazówek i wyjaśnień sytuacji prawnej w jakiej znalazł się konsument. Większość porad udzielana była jednorazowo.

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. Rzecznik skierował 2 konsumentów do Inspekcji Handlowej w Rzeszowie, celem konsultacji z rzeczoznawcami bądź złożeniem wniosków o podjęcie mediacji.

W omawianym okresie Rzecznik nie podejmował działań wynikających z innych ustaw chroniących konsumentów. Prowadził współpracę ze Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

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. Alternatywą dla konsumentów jest pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu pozwu lub innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu spornym.

6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik podjął następujące działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Na bieżąco udostępniane są mieszkańcom powiatu broszury, ulotki informacyjne i inne materiały o treściach dotyczących praw konsumentów, poprzez wyłożenie bądź wywieszenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Starostwa. Współpraca z przedsiębiorcami w czasie wystąpień Rzecznika lub bezpośredniego kontaktu także spełnia rolę edukacyjną, poprzez ocenę konkretnego przypadku bądź sprawy, wskazując sposób rozstrzygnięcia w sprawach bieżących, a także w przyszłości.

W roku 2016 Rzecznik uczestniczył w jednym szkoleniu.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W 2016 roku Rzecznik nie podejmował działań wynikających z art.479 (38) Kpc (niedozwolone klauzule umowne)

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

W 2016 roku Rzecznik nie podejmował działań wynikających z przepisów o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

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

W 2016 roku Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, ponieważ konsumenci nie zgłaszali grupowo roszczeń do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

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

W 2016 roku 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 2016 roku Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Aby być świadomym uczestnikiem rynku towarów i usług należy posiadać odpowiedni zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich oraz posiadać niezbędne informacje w dochodzeniu swoich praw. Można stwierdzić, iż nadal świadomość przeciętnego konsumenta jest dość niska. Przeciętny konsument nie zna swoich praw związanych z usługami, sprzedażą towarów. Dlatego ważnym jest, aby prowadzić szeroko zakrojoną edukację konsumencką w środkach masowego przekazu, wydawać ulotki i materiały informujące w zakresie praw konsumenta ale również materiały skierowane do przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W roku 2016 Powiatowy Rzecznik Konsumentów starał się wykonać wszystkie ustawowe zadania wynikające z obowiązujących przepisów. Warto zaznaczyć, iż na wykonanie obowiązków Rzecznika przewidziano 4 godziny tygodniowo, co w praktyce sprowadzało się do przyjmowania konsumentów i udzielaniu porad. Z konsultacji i porad korzysta coraz więcej chętnych, to z kolei wymusza zajęcie się problemami konsumentów poza wyznaczonymi godzinami urzędowania Rzecznika. Wobec powyższego zachodzi potrzeba zwiększenia wymiaru czasu pracy dla Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016R.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: Ropczycach

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	51
ubezpieczeniowa	4
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	5
remontowo-budowlana	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7
telekomunikacja (telefony, TV)	11
turystyczno-hotelarska	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	5
pralnicza	3
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	0
windykacyjne	0
inne	10
II. Umowy sprzedaży, w tym:	70
obuwie i odzież	23
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	7
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	0
inne	14
III. Umowy poza lokalem i na odległość	9

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:	4	3	-	-
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	1	1	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	2	2	-	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-1
przewozowa	1	-	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	21	7	14	-
obuwie i odzież	10	5	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	-	2	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	3	2	1
komputer i akcesoria komputerowe	1	-	1	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	2	-	2	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

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

Ropczyce, marzec 2017r.

Sporządził

Dariusz Kaznecki