

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW  
KONSUMENTÓW ZA 2012 R.**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach**

## SPIS TREŚCI

### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

### 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 występowanie 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

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2012 R.  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach**

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO)  
RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Na terenie Powiatu Kieleckiego, liczącego ponad 200.000 mieszkańców, będącego jednym z największych w Polsce, Rzecznik Konsumentów sam realizuje zadania. Nie ma wyodrębnionego biura. Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie prawnicze.

**II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.  
Pod wpływem działań mediów, instytucji, organizacji społecznych oraz Rzecznika Konsumentów, wzrasta z roku na rok wśród konsumentów świadomość przysługujących im praw. Coraz częściej decydują się na konfrontację z przedsiębiorcami łamiącymi przepisy prawa, w tym i na drodze sądowej.  
Liczba porad *stricte* konsumenckich, udzielonych w 2012 roku, wyniosła 1315 (dla porównania w roku 2011 było ich 792. Wzrosła tym samym o 66 % w stosunku do roku poprzedniego. Oszczędności z tego tytułu dla kancelarii Adwokackiej lub Radcowskiej. 197250 zł., licząc stawkę za poradę 150 zł. w Kancelarii Adwokackiej lub Radcowskiej. Tak duży wzrost poradnictwa związany jest z intensywnie prowadzoną od ponad roku akcją informacyjną na terenach gmin wchodzących w skład Powiatu Kieleckiego.  
Zakres spraw z którymi konsumenci zwracali się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach był bardzo zróżnicowany. Najwięcej było porad dotyczących odzieży i obuwia oraz spraw telekomunikacyjnych.  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie odmawiał też pomocy prawnej, w sprawach wykraczających swym zakresem tematycznym poza poradnictwo konsumenckie. Charakter tych spraw był bardzo zróżnicowany. Nie ujęto tego jednak w przedmiotowym zestawieniu.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.  
Rzecznik Konsumentów w 2012 r. nie składał żadnych wniosków w tym zakresie.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.  
W przypadku, gdy udzielenie konsumentowi samej porady mogło okazać się niewystarczające, Rzecznik Konsumentów występował korespondencyjnie do przedsiębiorcy.  
W pismach wskazywał, gdzie zostały naruszone prawa konsumenta, wzywając jednocześnie przedsiębiorcę do podjęcia właściwych działań. Rzecznik Konsumentów odnotował ogółem 82 sprawy, w tym 68 pisemne wystąpienia. W 8 sprawach stwierdzono brak właściwości miejscowej, w 4 rzeczowej, a 2 zawierały przedwczesne żądanie ochrony (zgłoszenie reklamacyjne do przedsiębiorcy i do wiadomości Rzecznika Konsumentów). Na dzień 22 marca 2013 r., stwierdzono: 36 spraw pozytywnie zakończonych, negatywnie 13, a 19 było w toku.  
Sukcesywnie wzrasta świadomość społeczna, przez co utrzyma się tendencja wzrostowa spraw konsumenckich. Do szeregu kampanii medialnych przyłączył się Powiat Kielecki. Mimo to wciąż wiele osób nie zdaje sobie sprawy z istnienia organizacji stojących na straży praw konsumentów. W 2012 r. najwięcej było wystąpień do przedsiębiorców w sprawach dotyczących sprzedaży odzieży i obuwia (16), umów zawieranych poza lokalem i na odległość (7) oraz sprzedaży RTV, AGD (6) i wyposażenia mieszkania (6).

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. Rzecznik Konsumentów zawiadamiał również UOKiK o stosowaniu przez przedsiębiorców postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone odnośnie Karol Pawelec DREW-BUD z siedzibą w Lisich Jamach, PURE HEALT AND FITNESS sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Marketing Investment Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Współpraca Rzecznika Konsumentów z Rzecznikiem Ubezpieczonych układa się bardzo dobrze. Rzecznik Konsumentów współpracuje również z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Kielcach.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań. W 2012 r. Rzecznik Konsumentów wstąpił do 1 postępowania. W pierwszej instancji sprawa została rozstrzygnięta na korzyść konsumenta. Wyrok się nie uprawomocnił. Rzecznik Konsumentów skierował też do Sądu 4 wnioski o zawiązekanie do próby ugodowej.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik Konsumentów dążąc do jak najlepszego wykonywania swych obowiązków, uczestniczył w szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje, min.: w zakresie Prawa bankowego (19-20.01.2012 r. Iwonicz Zdrój), Procedury cywilnej (19-20.04 2012 r. Gorlice), Egzekucji komorniczej (04-05.10.2012 r.).

Zajmował się też edukacją konsumencką poprzez środki masowego przekazu:

1. strona internetowa Starostwa – 17 artykułów, miesięcznik „Kalejdoskop” – 10 artykułów,
  2. Radio Kielce – emisja w dniu 28.11.2012 r.,
  3. spotkania z mieszkańcami Powiatu Kieleckiego – Zrecze Duże Gmina Chmielnik (15.03.2012 r.), Bieliny (25.05.2012 r.), Strawczyn (26.10.2012 r.), gdzie udzielał porad konsumenckich.
  4. Podczas spotkań z mieszkańcami, Rzecznik Konsumentów oprócz broszurek wręczał także swoje wizytówki, opowiadając obszernie o podejmowanych działaniach (występowaniu do przedsiębiorców, wstępowaniu za zgodą konsumentów do postępowań), ilości spraw, ich strukturze oraz współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych. Rzecznik Konsumentów informował konsumentów o innych instytucjach (UOKiK, URE, UKE, KNF, Arbiter Bankowy, WIIH w Kielcach), organizacjach (Federacja Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumenckie, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów) stojących na straży ich praw oraz o obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej.
- Edukacja konsumencka wśród mieszkańców Powiatu, prowadzona też była poprzez dystrybucję materiałów informacyjnych otrzymanych z UOKiK, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. oraz z Urzędu Regulacji Energetyki Broszurki były wyłożone na terenie urzędu. Rzecznik Konsumentów wręczał je udzielając porad konsumentom, podczas edukacji konsumenckiej w gminach, jak również przekazywał materiały pracownikom Powiatu w celu wyłożenia ich na terenie Urzędu Gminy, stosownie wg miejsca zamieszkania.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne), Rzecznik Konsumentów wystosował w tym zakresie Zawiadomienia do UOKiK, w sprawach dotyczących Karol Pawelec DREW-BUD z siedzibą w Lisich Jamach, PURE HEALT AND FITNESS sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Marketing Investment Group sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, W 2012 r. brak
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, W 2012 r. brak

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

Rzecznik Konsumentów złożył pisemne zawiadomienie na Policji o popełnieniu wykroczenia przez Karola Pawelca, prowadzącego ewidencjonowaną działalność gospodarczą pod firmą DREW-BUD z siedzibą w Lisich Jamach oraz przez Edwarda Młynarskiego, prowadzącego ewidencjonowaną działalność gospodarczą pod firmą PHU „MEDPOL” z siedzibą w Kielcach.

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

W 2012 r. brak

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

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

Najlepszą ochronę dla konsumentów powinno zapewnić dobrze stanowione prawo. Obecnie polskie ustawodawstwo cechuje pod tym względem niska kultura prawna. Daleko mu do nowatorskich rozwiązań okresu międzywojennego (Kodeks karny Makarewicza z 1932 r., Kodeks zobowiązań z 1934 itd.). Niektóre z tamtych aktów prawnych obowiązują jeszcze do dzisiaj (np.: Prawo wekslowe z 1936 r.). Świadczy to o uniwersalizmie i dalekowzroczności przedwojennych twórców prawa. Antidotum na obecnie uchwalane Prawo konsumenckie, może być większa rozważa w jego stanowieniu, poprzedzona konsultacjami z różnymi środowiskami, ze szczególnym uwzględnieniem postulatów zgłaszanych przez UOKiK i Rzeczników Konsumentów. Sensowna byłaby też szybka implementacja przez Polskę, dotychczas nie wprowadzonych dyrektyw unijnych w zakresie Prawa konsumenckiego, regulacja przez Sejm drażliwych społecznie problemów (np.: odwróconej hipoteki, czy też nowelizacja upadłości konsumenckiej) i weryfikacja, które z dotychczas wprowadzonych nowelizacji polepszają sytuację konsumentów i konkurencji, a jakie pogarszają w porównaniu do poprzednich. Postulowałbym także powołanie osoby koordynującej terminowość wprowadzania dyrektyw unijnych. Obecnie takiej nie ma, stąd liczne opóźnienia w Polsce w harmonizacji prawa wspólnotowego.

#### 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Obecnie trwają prace nad nowelą ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Rzecznicy działając na rzecz konsumentów wchodzą w spory z przedsiębiorcami. Efektem tych sporów mogą być niekiedy skargi kierowane przez przedsiębiorców na ich działania. Zazwyczaj są one bezpodstawne. Skargi te często mają na celu wyeliminowanie „niewygodnych” rzeczników lub zdyskredytowanie w oczach ich przełożonych, a nie wyknięcie naruszeń prawa, czy też brak kultury osobistej rzecznika. W bieżącym stanie prawnym rzecznicy podlegają Burmistrzowi, Prezydentowi Miasta lub Staroście i to on weryfikuje ich pracę. Wcześniej z powierzonych działań, rzecznicy rozliczani byli przez kolegialne ciało jakim jest Rada Miasta lub Powiatu. Biorąc pod uwagę obecny stan prawny może zdarzyć się, iż przełożony rzecznika będzie znać przedsiębiorcę z którym toczy on spór i może wywierać presję na rzecznika, by ten „rozmydłał” sprawy, a nie działał w interesie konsumenta. W skrajnych przypadkach wierność etyce zawodowej rzecznika, może skutkować jego zwolnieniem lub zaniechaniem podejmowania czynności służbowych. Dlatego w celu zapewnienia niezawisłości i bezstronności w pracy rzecznika wskazane byłoby, aby jego ewentualne zwolnienie następowało dopiero po uzyskaniu pozytywnej opinii Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów lub UOKiK, czyli analogiczne rozwiązanie jak w przypadku Radców Prawnych, gdzie o pracy radcy wypowiada się OIRP. Rzecznik działa w interesie społecznym i powinien być objęty z uwagi na to szczególną ochroną. Wprowadzenie proponowanej regulacji prawnej byłoby wręcz wskazane, gdyż ośmieliłoby niektórych rzeczników, do podejmowania bardziej ofensywnych działań w stosunku do przedsiębiorców.

IV. TABELE

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	77
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	75
remontowo-budowlana	56
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	51
telekomunikacja (telefony, TV)	121
turystyczno-hotelarska	15
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	15
pralnicza	2
timeshare	
pocztowa	2
gastronomiczna	
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	14
medyczna	10
wyposażenie wnętrz	9
pogrzebowa	
windykacyjne	37
inne	101
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	200
wyposażenie mieszkania	57
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	91
komputer i akcesoria komputerowe	34
motoryzacja	69
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	11
inne	89
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>158</b>

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Ilość wystąpień ogółem</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
ubezpieczeniowa	5	3		2
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	1	3	1
remontowo-budowlana	4	2		2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1			1
telekomunikacja (telefon, TV)	5	4	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	2	1	1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	3		
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	4			4
inne	3	3		
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	16	7	4	5
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	6	4	1	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	3	3	
komputer i akcesoria komputerowe	2	2		
motoryzacja	1			1
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	5	3		2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	7	3	1	3

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw 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	1	0	0	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2	0	0	2
6.	Inne – postępowanie pojednawcze	2	2	0	4
<b>RAZEM</b>					
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1	1	0	2
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1	0	0	1



Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	3
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – 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	0

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

  
Rafał Szyba

Starostwo Powiatowe  
w Kielcach  
Al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce  
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
tel. (041) 342-18-30