

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

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach**

## 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 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. TABELA

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	ŚWIĘTOKRZYSKIE
2. Miasto /Powiat	POWIAT KIELECKI
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	RAFAŁ SZYBA
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).	0

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 2013 roku, wyniosła 1250. Oszczędności z tego tytułu dla konsumentów wynoszą w przybliżeniu ok. 125.000 zł., licząc stawkę za poradę 100 zł. w Kancelarii Adwokackiej lub Radcowskiej.

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 2013 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 88 spraw, w tym 76 pisemnych wystąpień. W 9 sprawach stwierdzono brak właściwości miejscowej, w 1 rzeczowej, 1 zawierała przedwczesne żądanie ochrony (zgłoszenie reklamacyjne do przedsiębiorcy i do wiadomości Rzecznika Konsumentów) oraz 1 została omyłkowo wysłana. Na dzień 8 maja 2014 r., stwierdzono: 41 spraw pozytywnie zakończonych, negatywnie 19, a 17 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 2013 r. najwięcej było wystąpień do przedsiębiorców w sprawach telekomunikacyjnych (20), sprzedaży odzieży i obuwia (18) oraz sprzedaży RTV i AGD (13).

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

Rzecznik Konsumentów zawiadomił UOKiK o podejrzeniu naruszenia konkurencji przez Dialtech sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu.

Współpraca Rzecznika Konsumentów z Rzecznikiem Ubezpieczonych układa się bardzo dobrze. Rzecznik Konsumentów współpracuje również z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Kielcach, gdzie skierował w 2013 r. 2 wnioski.

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

W 2013 r. Rzecznik Konsumentów wstąpił do 5 postępowań. Dwie sprawy zostały pozytywnie zakończone, jedna negatywnie, a dwie są w toku. Rzecznik Konsumentów zawarł też w 2013 r. jedną ugodę sądową oraz skierował do Sądu 4 wnioski o zawezwanie do próby ugodowej i uczestniczył w postępowaniu egzekucyjnym.

## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik Konsumentów dążąc do jak najlepszego wykonywania swych obowiązków, uczestniczył w szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje, min.: w zakresie Procedury cywilnej (28.02-01.03.2013 r. Tarnów, 12.06.2013 r. Warszawa), Prawa bankowego (03-04.10.2013 r. Zamość), Postępowania egzekucyjnego (27.11.2013 r. Tarnów).

Zajmował się też edukacją konsumentką poprzez środki masowego przekazu:

1. strona internetowa Starostwa – 18 artykułów, miesięcznik „Kalejdoskop” – 2 artykułów,
2. Radio Kielce – 3 wywiady,
3. spotkania z mieszkańcami Powiatu Kieleckiego – Łopuszno (18.03.2013 r.), Masłów 21.06.2013 r., Mniów (20.09.2013 r.), Kielce (26.09.2013 r.), gdzie udzielał porad konsumentkich.
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 Konsumentkie, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów) stojących na straży ich praw oraz o obowiązku prowadzenia edukacji konsumentkiej.

Edukacja konsumentka wśród mieszkańców Powiatu, prowadzona też była poprzez dystrybucję materiałów informacyjnych otrzymanych z UOKIK, Europejskiego Centrum Konsumentkiego, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. oraz z Urzędu Regulacji Energetyki Broszurki były wyłożone na terenie urzędu. Rzecznik Konsumentów wręczał je udzielając porad konsumentom, podczas edukacji konsumentkiej 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)  
W 2013 r. brak
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,  
W 2013 r. brak powództw sądowych, natomiast w wystąpieniach były zawarte uwagi Rzecznika.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,  
W 2013 r. brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)  
W 2013 r. brak.
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).  
W 2013 r. brak

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.  
Sytuacja konsumentów uległaby zdecydowanemu polepszeniu, gdyby postulaty zgłaszane przez środowiska konsumenckie, były w szerszym zakresie uwzględniane przez polskiego ustawodawcę. Obecnie co prawda, odbywają się konsultacje społeczne z różnymi środowiskami (konsumentów, przedsiębiorców, korporacjami adwokatów, radców prawnych, sędziów), lecz najczęściej ustawodawca nie uwzględnia ich krytycznych uwag. W związku z tym powstają w dużej mierze buble prawne (np.: przepisy o upadłości konsumenckiej), a przepadają słuszne poprawki do stanowionego prawa (np.: projekt nowelizacji Prawa telekomunikacyjnego przygotowany przez UKE).

Najlepszą ochronę dla konsumentów

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.  
Z uwagi na nieustannie zwiększającą się liczbę spraw, w dużej mierze rzecznicy pracują na granicy fizycznych możliwości. Komórka Rzecznika Konsumentów w Powiecie Kieleckim, na początku 2014 r. osiągnęła stan zapaści. Dalszy brak zwiększenia obsady kadrowej o osobę z wykształceniem prawniczym, wydłuży znacznie termin rozpatrywania spraw. Ograniczone będą też działania o charakterze edukacyjnym z powodu niedoborów etatowych. Rzecznik angażuje się w rozprawy sądowe na rzecz konsumentów, przygotowywanie im pism procesowych, egzekucyjnych, a są to działania absorbujące czasowo. Jeśli ta tendencja wzrostowa spraw się utrzyma, to jest obawa, że działalność Rzecznika ograniczy się do poradnictwa prawnego i wystąpień do przedsiębiorców.  
W powiatach ziemskich o podobnej populacji ludnościowej co Powiat Kielecki (206 tys. osób z tendencją wzrostową), w komórce rzecznika zatrudnionych jest od lat nie mniej niż 2 osoby (np.: Powiat Tarnowski – 198 tys. osób). Jest to zatem postulat do rozważenia, by komórkę organizacyjną Rzecznika Konsumentów w Powiecie Kieleckim wzmocnić etatowo i zmienić w tym zakresie Regulamin Organizacyjny poprzez utworzenie wydziału.

#### IV. TABELE

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	68
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	55
remontowo-budowlana	70
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	60
telekomunikacja (telefony, TV)	154
turystyczno-hotelarska	12
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	21
motoryzacja	21
pralnicza	3
timeshare	0
pocztowa	9
gastronomiczna	0
przewozowa	10
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	16
medyczna	24
wyposażenie wnętrz	29
pogrzebowa	0
windykacyjne	48
inne	84
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	156
wyposażenie mieszkania	50
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	138
komputer i akcesoria komputerowe	34
motoryzacja	53
artykuły spożywcze	16
artykuły chemiczne i kosmetyki	5
zabawki	16
inne	97
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	204

**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>				
ubezpieczeniowa	6	1	2	3
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	1	1	0
remontowo-budowlana	4	0	1	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	0	0	0	0
telekomunikacja (telefon, TV)	20	14	5	1
turystyczno-hotelarska	0	0	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	0	1	0
motoryzacja	1	1	0	0
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	1	0	1	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	0	0	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	2	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	1	0	0	1
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	1	0	0	1
inne	4	4	0	0
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	18	8	5	5
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	0	0	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13	8	3	2
komputer i akcesoria komputerowe	0	0	0	0
motoryzacja	1	1	0	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	1	1	0	0
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	4	4	0	0

**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	1	0	0	1
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 *	2	0	0	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	3	0	0	3
6.	Inne - Postępowanie pojednawcze	0	4	0	4
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	2	1	2	5

\*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

Zadaniem  
19.01.2014

STAROSTA  
Zdzisław Wrzałka

Starostwo Powiatowe  
w Kielcach  
ul. Wrzosowa 44  
25-211 Kielce

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

Rafał Szyba