

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

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach**

## SPIS TREŚCI

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

#### Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Świętokrzyskie
2. Miasto /Powiat	Kielecki
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
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	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ 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).	0

## 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. TABELA

**Sprawozdanie z działalności  
Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów za 2014 r.  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach**

**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 *stricto* konsumenckich, udzielonych w 2014 roku, wyniosła 1391 (dla porównania w 2013 r. było ich 1250). Wzrosła tym samym ich liczba o 11% w stosunku do roku poprzedniego. Oszczędności z tego tytułu dla konsumentów wynoszą w przybliżeniu ok. 139100 zł. (sto trzydzieści dziewięć tysięcy sto), 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 2014 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 109 spraw, w tym 102 pisemne wystąpienia (oznacza to wzrost liczby pisemnych wystąpień w porównaniu z 2013 r. o 34% - 76). W 1 sprawie stwierdzono brak właściwości miejscowej, w 1 rzeczowej, 5 zawierało przedwczesne żądanie ochrony.

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 2014 r. najwięcej było wystąpień do przedsiębiorców w sprawach sprzedaży odzieży i obuwia (38) oraz sprzętu RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) (12).

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

Rzecznik Konsumentów zawiadomił UOKiK o podejrzeniu stosowania przez Marcina Dziwonina prowadzącego ewidencjonowaną działalność gospodarczą pod firmą DEKAR - FAST z siedzibą w Wzdole Rządowym, praktyk naruszających zbiorowe interesy potencjalnych konsumentów, polegających na świadomym wprowadzaniu potencjalnych konsumentów w błąd.

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 2014 r. Rzecznik Konsumentów nie wstąpił do postępowań. Wstępował do spraw we wcześniejszych latach. Jedna sprawa została pozytywnie zakończona, jedna negatywnie, a jedna jest w toku. Rzecznik Konsumentów zawarł też w 2014 r., 2 ugody sądowe oraz skierował do Sądu 8 wniosków w postępowaniu pojednawczym.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik Konsumentów dążąc do jak najlepszego wykonywania swych obowiązków, uczestniczył w szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje, min.: w zakresie Postępowania cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta.

Zajmował się też edukacją konsumencką poprzez środki masowego przekazu:

1. strona internetowa Starostwa – 1 artykuł, miesięcznik „Kalejdoskop” – 1 artykuł,
2. Radio Kielce – 1 wywiad (13.01.2014 r.),
3. spotkania z mieszkańcami Powiatu Kieleckiego – Miedziana Góra, 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)  
W 2014 r. Rzecznik zobowiązywał przedsiębiorców do usunięcia klauzul abuzywnych z wzorców umownych. Klauzule takie były usuwane przez część przedsiębiorców. Jednocześnie w 2015 r. zostaną złożone w tym zakresie zawiadomienia do UOKiK.
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,  
W 2014 r. brak powództw sądowych w tym zakresie, natomiast w wystąpieniach były zawarte uwagi Rzecznika.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,  
W 2014 r. brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)  
W 2014 r. brak.
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).  
W 2014 r. brak

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Przepis artykułu 105 Prawa bankowego wymienia enumeratywnie liczbę podmiotów, którym bank ma obowiązek udzielania informacji stanowiących tajemnicę bankową. Stanowi on swoisty numerus clausus. Podobnie art. 57, ust. 1, pkt 3 Prawa telekomunikacyjnego, podaje jakie informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być udostępnione. W związku z wejściem w życie w 2015 r. ADR oraz zasadą transparentności sugerowałbym nowelizację Prawa bankowego i rozszerzenie katalogu podmiotów uprawnionych do tajemnicy bankowej o rzecznika konsumentów. Polski ustawodawca w tym zakresie jest niekonsekwentny. Z jednej strony daje rzecznikowi konsumentów uprawnienia procesowe w zakresie spraw konsumenckich zbliżone do prokuratora (art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a z drugiej strony rzecznik konsumentów nie może uzyskać występując do banku dowodów z nagrań np.: reklamacji, nawet gdyby miał uzasadnione podejrzenie łamania przez bank prawa. Prokurator w razie toczącego się postępowania ma taką możliwość. Taka nowelizacja zdecydowanie ułatwiłaby pracę rzecznika konsumentów. Podobnie postulowałbym rozszerzenie katalogu udostępnianych nagrań rozmów telefonicznych na podstawie art. 57 Prawa telekomunikacyjnego również o kwestie dotyczące reklamacji. Obecna formuła obejmująca tylko moment zawarcia lub zmiany umowy jest niewystarczająca w celu ochrony konsumentów. Nie ma żadnych przesłanek, by utrzymywać wyżej wymienione anachronizmy prawne i preferować dodatkowo silniejszą stronę jaką jest bank, czy też operator telekomunikacyjny, kosztem słabszego podmiotu stosunku prawnego – konsumenta.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Z uwagi na nieustannie zwiększającą się liczbę spraw i niedobory etatowe, sytuacja Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach jest bardzo zła. Póki co Rzecznik angażuje się w rozprawy sądowe, przygotowywanie konsumentom pism procesowych, egzekucyjnych, ale robi to już na granicy ludzkich możliwości. W związku z tym wskazane jest wzmocnienie etatowe komórki organizacyjnej o osobę z wykształceniem prawniczym.

Jakby tego było mało, są zgrzyty w relacjach rzeczników konsumentów z UOKiK. UOKiK, który powinien współdziałać z rzecznikami, czasami składa na nich skargi do ich przełożonych, bo jak inaczej nazwać pismo ponaglące. Chodzi o sytuacje, gdy Ci nie prześlą do 31.03 sprawozdania do UOKiK. Taką praktykę stosuje Dyrektorka Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów, która zobowiązała Delegatury UOKiK właściwe dla rzeczników do wysyłania w/w pism. Jest to niepoważne, ponieważ ten Departament przez lata notorycznie w ostatniej chwili zmieniał wzorce sprawozdań. Sytuacja ukróciła się na chwilę dopiero po mojej interwencji w Sprawozdaniu za 2010 r. Wzorec Sprawozdania za 2014 r., otrzymałem dopiero e-mailem z dnia 22.01.2015 r., mimo że powinien mi być dostarczony najpóźniej do dnia 31.12.2014 r. Żadnemu jednak rzecznikowi nie przychodzi na myśl składać skargę na Panią Dyrektorkę do Prezesa UOKiK, choć istnieją ku temu podstawy. Liczę, że na przyszłość UOKiK zmieni swe podejście w tym zakresie.

Co warto podkreślić, termin przedłożenia i przesłania sprawozdania do dnia 31.03, a wynikający z art. 43, ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest wyłącznie terminem instrukcyjnym, czyli ustawowym terminem niestanowczym. Jego upływ w przeciwieństwie do terminów stanowczych (prekluzyjnego, zawitego) nie powoduje bezskuteczności dokonanej czynności. Tym samym nie wywołuje negatywnych skutków prawnych, a czynność dokonana po jego upływie jest skuteczna. Dlatego nie ma tu zastosowania instytucja przywrócenia terminu. Uchybienie terminowi zawartemu w dyspozycji przepisu art. 43 cytowanej ustawy nie jest obarczone żadnymi sankcjami prawnymi. Termin ten został wprowadzony wyłącznie dla celów statystycznych, by w miarę sprawnie były przesyłane sprawozdania rzeczników konsumentów. W oparciu o te sprawozdania, UOKiK ustala strategię polityki konsumenckiej na następne lata.

Rzecznicy zbierają bardzo szczegółowe informacje, które następnie muszą zawrzeć w swoim sprawozdaniu. Sprawozdanie sporządzone w inny sposób niż wymagany przez UOKiK jest bezużyteczne i nie będzie zawierać wiarygodnych danych. Sporządzenie sprawozdania jest procesem czasochłonnym, gdyż porady ustne, telefoniczne oraz wystąpienia pisemne, należy przyporządkować do poszczególnych kategorii i szczegółowo wyliczyć. Choć nie ma ustawowo określonego wzoru sprawozdania, rzecznicy grzecznościowo gromadzą te dane dla UOKiK.

Mając na względzie powyższe okoliczności, kierowanie pisma ponaglącego do przełożonego rzecznika jest niezrozumiałe i wynika zapewne z nadinterpretacji przepisów prawa, czego nie powinien czynić funkcjonariusz publiczny. Gdyby intencją UOKiK było rzeczywiście ponaglenie rzecznika do przesłania sprawozdania, to takie ponaglenie zostałoby wysłane ma e-mail rzecznika, tak jak zwyczajowo odbywa się z nim komunikacja. Z tych też względów nie broni się twierdzenie UOKiK, że jest to tylko ponaglenie, a nie skarga.

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	66
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	70
remontowo-budowlana	63
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	89
telekomunikacja (telefony, TV)	198
turystyczno-hotelarska	20
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	11
motoryzacja	27
pralnicza	5
timeshare	
pocztowa	3
gastronomiczna	
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	16
medyczna	7
wyposażenie wnętrz	22
pogrzebowa	
windykacyjne	39
inne	69
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	337
wyposażenie mieszkania	49
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	66
komputer i akcesoria komputerowe	36
motoryzacja	41
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	6
zabawki	13
inne	127
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	203

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	5		2	3
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	2	3	
remontowo-budowlana	2	2		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2		1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	10	3	5	2
turystyczno-hotelarska	1		1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	1		1	
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	1	1	
medyczna				
wyposażenie wnętrz	2	2		
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1		
inne	1		1	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	38	12	20	6
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	6	4	2	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	12	6	4	2
komputer i akcesoria komputerowe	5	1	3	1
motoryzacja	2		2	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	7	4	2	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</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 *	4	0	0	4
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	0	0	0	0
6.	Inne – Postępowanie pojednawcze	2	4	2	8
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1	1	1	3

\*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	1
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	0
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  
ul. Wrzosowa 44, 25-211 Kielce  
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
tel. 41 299 12 90