

**Zarządzenie nr 31/2013**  
**Starosty Tarnogórskiego**  
**z dnia 26.03.2013r.**

**w sprawie:**  
**zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów**  
**za rok 2012**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.)

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1**

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2012, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Tarnogórski

Lucyna Ekkert





Załącznik  
do Zarządzenia nr...31 / 2013  
Starosty Tarnobrzegskiego  
z dnia ...26.05.2013...

## **SPRAWOZDANIE ZA ROK 2012**

### **Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

**Starostwo Powiatowe w Tarnobrzegskich Górach**

**Tarnobrzegskie Góry, marzec 2013 r.**





# **SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH ZA ROK 2012**

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

Na podstawie przepisu art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach przedkłada Staroście Powiatu Tarnogórskiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z realizacji ustawowych zadań w dziedzinie ochrony praw i interesów konsumentów w roku poprzednim.

Ochrona praw konsumentów została objęta regulacją ustawy zasadniczej w art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami, zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Na mocy przepisów ustawy o samorządzie powiatowym zadania w zakresie ochrony praw interesów konsumentów przejął samorząd terytorialny od roku 1999 r. i zadania własne powiatu w tym zakresie realizowane są przez urząd Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Podstawę prawną działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 37 do art. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kompetencje i zadania rzecznika konsumentów określają przepisy art. 42 ust. 1 pkt 1 do pkt 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które stanowią, że do zadań rzecznika należy:

- 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) podejmowanie działań o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

Uprawnienia rzecznika konsumentów dotyczą przede wszystkim ochrony praw jednostkowych konsumentów i materializują się w zadaniach określonych w art. 42 ust. 1 pkt 1 do pkt 3.

Fakt, iż rzecznik na mocy przepisów ustawy powołany jest do udzielania pomocy prawnej indywidualnym konsumentom, nie oznacza, że diagnozując dany przypadek, nie może zaobserwować praktyk przedsiębiorców dotyczących szerszego kręgu konsumentów.

Na tą okoliczność rzecznik konsumentów został wyposażony w kompetencje służące ochronie zbiorowych interesów konsumentów, które mają na celu dopełnienie podstawowych obowiązków. W zakres tych zadań wchodzi uprawnienia do składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, współdziałanie z właściwą miejscowo Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Podstawowa działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w systemie ochrony praw i interesów konsumentów polega na zapewnieniu dostępu do bezpłatnego poradnictwa oraz informacji prawnej konsumentom zgłaszającym się bezpośrednio w biurze rzecznika, jak i udzielaniu telefonicznych porad i informacji w zakresie indywidualnej ochrony interesów konsumentów.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów pozostaje w ścisłym związku z występowaniem do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich. W przypadkach, gdy sama porada prawna, czy też informacja jest niewystarczająca w celu osiągnięcia efektywnej ochrony konsumenckiej Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadzi na rzecz konsumenta postępowania wyjaśniające i interwencyjne, zmierzające do polubownego zakończenia sporu w przypadku naruszenia interesów konsumentów.

W tym zakresie zadań znajdują się wystąpienia do przedsiębiorców, prowadzenie mediacji, a w braku polubownego załatwienia sprawy przygotowanie pism i wezwań przedprocesowych.

Ponadto rzecznik konsumentów legitymuje się uprawnieniem do:

- 1) wytaczania powództw cywilnych na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczących się w ich sprawach postępowań w oparciu o przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.);
- 2) pełnienia funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148 z późn. zm.);
- 3) występowania z roszczeniem zaniechania nieuczciwej praktyki konsumenckiej na podstawie art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.).

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowskich Górach pełni od dnia 28 marca 2007 r. Barbara Mrozek z wykształcenia prawnik i administratywista (Uniwersytet Śląski, Wydział Prawa i Administracji w Katowicach) powołana na mocy uchwały nr VII/82/2007 Rady Powiatu w Tarnowskich Górach z dnia 27 marca 2007 r.

Usługi dla mieszkańców powiatu tarnogórskiego w zakresie ochrony konsumenckiej rzecznik konsumentów świadczył w 2012 r. osobiście i przy pomocy pracownika Renaty Krus (absolwentki Wyższej Szkoły Ekonomii i Administracji w Bytomiu o kierunku ekonomia i Politechniki Częstochowskiej w Częstochowie, Wydziału Zarządzania i Marketingu, o specjalizacji informatyka ekonomiczna), zatrudnionej do dnia 02 stycznia 2012 r. w biurze rzecznika na stanowisku podinspektora.

Wydział Powiatowego Rzecznika Konsumentów mieści się w strukturze Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach, w budynku przy ulicy Sienkiewicza 16.

Rzecznik konsumentów wykonywał zadania ustawowe w godzinach pracy urzędu starostwa powiatowego: w poniedziałek, środę, czwartek od godziny 7.30 do godziny 15.30, wtorek w godzinach od 7.30 do 17.00 i w piątek od godziny 7.30 do 14.00.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW WYNIKAJĄCA Z USTAWY O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zadania w systemie ochrony indywidualnych interesów konsumenckich realizował w różnych formach poprzez konsultacje osobiste, pisemne, czy przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.

**W okresie sprawozdawczym od dnia 01.01.2012 r. do 31.12.2012 r. rzecznik konsumentów świadczył usługi mieszkańcom Powiatu Tarnogórskiego w 3143 indywidualnych sprawach w zakres których wchodzi:**

- **wystąpienia do przedsiębiorców w ilości 364 spraw konsumenckich, w tym:**  
mediacje i interwencje rzecznika podejmowane na podstawie wniosków konsumenckich, składanych do rzecznika o postępowanie wyjaśniające i medacyjne w sprawach z tytułu dochodzenia roszczeń wynikających z umów sprzedaży i usług oraz wezwań rzecznika kierowanych do przedsiębiorców w celu polubownego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zobowiązań gwarancyjnych i na gruncie przepisów dotyczących zgodności towarów z umową;
- **skargi konsumenckie wnoszone w ramach zapewnionego dostępu do porady prawnej w sumie dotyczą 2779 interwencji** w sprawach, które wymagały oceny w zakresie stanu faktycznego i prawnego przy wcześniejszym zdiagnozowaniu problemu konsumenckiego i w późniejszym etapie polegały na udzielaniu konsumenckiej porady i informacji prawnej w większości przypadków z podyktowaniem treści pisma reklamacyjnego do sprzedawców w zakresie roszczeń wynikających z umów sprzedaży i usług przedsiębiorców, w tym zainteresowani uzyskali pisemną poradę prawną, sporządzone przez rzecznika pismo (procesowe, reklamacyjne, oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, wezwań do wydania towaru, wezwań do poprawy wadliwego dzieła, wezwań do zapłaty oraz różnego rodzaju pism) - w tym **w 181 przypadkach** konsumenci korzystający z usług rzecznika otrzymali poradę prawną i informację konsumencką w odpowiedzi na zapytania przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwróciło o poradę telefoniczną **39 konsumentów** z poza Powiatu Tarnogórskiego (Wrocław, Warszawa, Lublin, Tychy, Bytom, Zabrze, Lubliniec, Częstochowa, Katowice, Będzin, Gliwice, Strzelce Opolskie, Opole, Siemianowice, Poznań, Ruda Śląska, Piekary Śląskie, Kraków, Koszalin, Olsztyn, Tarnów, Koszalin, Tomaszów Mazowiecki).

O pomoc i poradę w spornych sprawach reklamacji towarów i usług do rzecznika konsumentów zwróciło się **21 przedsiębiorców**.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów podejmował różne formy mediacji między stronami sporu, które miały charakter pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, wezwań kierowanych do sprzedawców w celu zaspokojenia roszczeń reklamacyjnych, czy też w formie bezpośrednich spotkań, prowadzonych negocjacji w biurze rzecznika, czy w siedzibie przedsiębiorcy, które miały na celu polubowne rozstrzygnięcie spornej kwestii. W nielicznych sytuacjach, które nie rokowały na polubowne zakończenie sporu, rzecznik nakłaniał strony do poddania sporu pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów do rzecznika są różnej natury. Większość z nich dotyczy skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności z tytułu niezgodności zakupionych towarów, czy też odmawiali przyjęcia reklamacji.

Skargi wnoszone przez konsumentów dotyczyły również wykonawców świadczonych usług w zakresie zawieranych umów, wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonywania przedmiotu umów, bądź żądań reklamacyjnych tytułem wadliwie wykonanej umowy.

Wnioski, zgłoszenia i zapytania kierowane do rzecznika konsumentów w 2012 roku dotyczyły szerokiej tematyki prawa konsumenckiego. Rozpiętość prowadzonych postępowań była bardzo rozległa, o różnorodnej problematyce i zróżnicowanym charakterze, począwszy od spraw związanych z reklamacją towarów konsumpcyjnych, po zagadnienia związane z świadczeniem usług przez firmy, podmioty sektora gospodarczego działające na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa, czy też usług wykonywanych w ramach umów zlecenia, umowy o dzieło, czy umów o roboty budowlane, a także usług świadczonych w zakresie umów turystycznych, bankowych, kredytowych, ubezpieczenia, pocztowych, przewozowych, lotniczych, transportu, komunikacji, dostawy energii elektrycznej i ciepłej, pośrednictwa nieruchomości, czy też roszczeń o zapłatę z przejętych cesji wierzytelności.

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2012 r., mimo iż przebywał ponad 6 miesięcy na zwolnieniu lekarskim z powodu poważnego uszczerbku na zdrowiu w następstwie nieszczęśliwego wypadku zrealizował zadania powiatu przy pomocy pracownika biura porównywalnie do lat poprzednich. Statystycznie w biurze rzecznika przyjmowano średnio dziennie 15 klientów, świadczone pomoc zainteresowanym w ramach poradnictwa konsumenckiego.**

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

Skargi konsumenckie, składane przez konsumentów osobiście w biurze rzecznika, czy też zgłaszane w formie telefonicznej i za pośrednictwem poczty elektronicznej miały w szczególności charakter spraw indywidualnych związanych z możliwością:

- wniesienia reklamacji i skutecznego egzekwowania praw konsumenckich w związku z zakupem towarów niezgodnych z umową w szczególności: obuwia i odzieży, sprzętu AGD, i RTV, komputerów i akcesoriów komputerowych urządzeń i sprzętów związanych z wyposażeniem mieszkań i innych towarów konsumpcyjnych, usług remontowo-budowlanych, finansowych, dostawy energii elektrycznej, energii ciepłej, gazu i paliw, usług telekomunikacyjnych, motoryzacyjnych, turystyczno-hotelowych, przewozowych i innych;
- wyboru trybu składania reklamacji do sprzedawcy czy gwaranta,
- katalogu uprawnień żądań reklamacyjnych,
- sposobu załatwiania reklamacji,
- terminów rozpatrzenia reklamacji przez przedsiębiorców w zakresie odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta,



- załatwiania reklamacji w przypadku pominięcia przez sprzedawcę żądania konsumenta, gdy przedsiębiorca narzuca własny sposób rozpatrzenia reklamacji;
- braku merytorycznego uzasadnienia negatywnej decyzji w razie odmowy uwzględnienia zgłaszanych żądań reklamacyjnych,
- przewlekłego rozpatrywania reklamacji – nieprzestrzegania przez przedsiębiorców ustawowego 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego,
- braku złożenia reklamacji z uwagi na przedawnienie roszczeń,
- uprawnień w zakresie ochrony konsumenckiej przysługujących w obowiązujących przepisach prawnych,
- udzielania wyjaśnień w związku z brakiem podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową w razie kłopotów ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej,
- w zakresie przyznawanej przez sprzedawców i producentów gwarancji – utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, z pominięciem uprawnień ustawowych do reklamacji towarów;
- nieskutecznego usuwania wad,
- odmowy przyjęcia reklamacji,
- braku jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja przez przedsiębiorców,
- braku możliwości skorzystania z reklamacji na podstawie karty gwarancyjnej w przypadku kolejnej reklamacji tej samej wady, uprawniającej z zapisem dokumentu gwarancji do wymiany towaru;
- stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej w ramach zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Często zapewnienia producenta lub sprzedawcy konsumentom traktują, jako gwarancję, że produkt przez czas określony przez przedsiębiorcę będzie objęty bezpłatną ochroną. Takie oświadczenie sprzedawcy, czy też informacja producenta, bez wydania dokumentu gwarancyjnego do towaru nie jest gwarancją w rozumieniu przepisów prawa, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta. Z uwagi na fakt, że udzielanie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są bardzo słabe i często narażają konsumentów na:

- długi czas naprawy, bardzo rzadko wymiany towaru – nieokreślony termin załatwienia reklamacji, lub też nie wywiązywanie się z terminu, w którym serwis gwarancyjny jest obowiązany przeprowadzić czynności naprawcze w celu usunięcia wady;
- nie zrealizowanie przez gwaranta żądania wymiany towaru, mimo wielokrotnych usterek, ewidentnej wadliwości towaru;
- ponoszenia przez konsumenta kosztów transportu, badania – ekspertyzy towaru;
- żądania od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej, w ocenie serwisu, z tytułu uruchomionego trybu reklamacji, żądania zapłaty za depozyt od towarów pozostających u gwaranta w ramach trybu reklamacyjnego,
- nie przedłużanie gwarancji w razie naprawy lub wymiany towaru;
- uzależnienie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonywania płatnych przeglądów serwisowych.

W wskazanych powyżej sytuacjach klienci czują się bezradni i bezsilni wobec stanowiska gwaranta w sytuacjach, w których serwis gwarancyjny utrudnia realizację roszczeń na okoliczność ujawnionej wady produktu.

Świadomość konsumencka w społeczeństwie lokalnym pozostaje nadal na niskim poziomie, jednak z roku na rok jest zauważalna poprawa w dbaniu o interesy konsumenckie, w szczególności wśród populacji ludzi młodych. Konsumentom w średnim i starszym wieku w znacznej mierze nie mają takiej świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Sprzedawcy bardzo często wykorzystują niewiedzę konsumentów, uchylając się od odpowiedzialności, bądź też uznają, że odpowiedzialność za stan niezgodności ponosi producent i swoje stanowisko w sprawie warunkują od opinii producenta, która często następuje po ustawowym terminie ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego.

Konsumentom zwracali się o poradę do rzecznika konsumentów w kwestii zobowiązań wynikających z umów:

- o świadczenia usług telekomunikacyjnych: telefonii komórkowej, stacjonarnej, dostępu do Internetu, przeniesienia numeru telefonu do innego operatora, zawierania umów telekomunikacyjnych poza siedzibą przedsiębiorcy z innym operatorem w czasie zawiązania

- umową o świadczenie usług w oznaczonym terminie, usług operatorów platform cyfrowych;
- sprzedaży towarów w ramach umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- na odległość za pośrednictwem dostępnych środków porozumiewania się na odległość
- sprzedaży zawieranych z wykorzystywaniem Internetu na portalach aukcyjnych,
- kredytów konsumenckich i hipotecznych,
- w zakresie czynności bankowych,
- o roboty budowlane,
- o wykonanie usług w ramach zlecenia czy dzieła,
- o wyjaśnienie różnicy pomiędzy przedpłatą na poczet zamówionej usługi, zapłatą zaliczki czy zapłatą zadatku,
- o świadczenie usług turystycznych,
- o dostarczenie mediów i zaopatrzenia w wodę,
- cesji wierzytelności, postępowań windykacyjnych i wezwań do zapłaty, bądź zwrotu nienależnego świadczenia,
- deweloperskich i pośrednictwa sprzedaży nieruchomości,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- usług udostępnianych w formie elektronicznej.

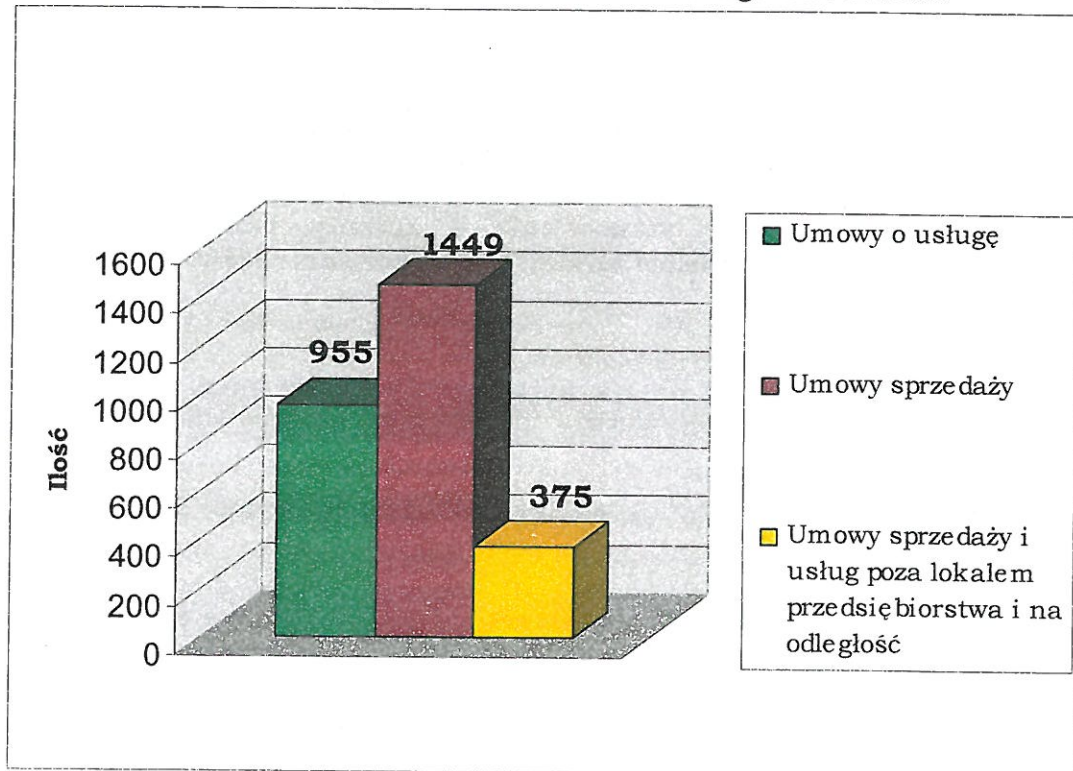
**Najwyższy wskaźnik** wśród zadań podejmowanych w 2012 r. przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów **stanowią sprawy bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w ilości 2779.**

W przedmiocie **usług udzielono 955 porad, natomiast w zakresie umów sprzedaży** pomoc prawną świadczone **w 1449 sprawach**, poradę konsumencką i pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży **zawartej poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość** rzecznik konsumentów świadczył w **375 przypadkach.**

Strukturę wyników poradnictwa konsumenckiego w 2012 r. przedstawia tabela nr 1 na str 15.

Kategoryzację porad prawnych i informacji prawnych udzielanych konsumentom w roku 2012 z rozróżnieniem na formę udzielanej pomocy prawnej przedstawiają poniżej zamieszczone wykresy.

**Wykres nr 1:** Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2012 roku.



Źródło: opracowanie własne.

Jakość udzielanych porad i wskazania sposobu rozwiązania problemu mającego genezę w różnych gałęziach prawa: konsumenckim, cywilnym, gospodarczym, telekomunikacyjnym, ubezpieczeniowym, kredytowym, pocztowym, turystycznym, lotniczym, bankowym, przewozowym, lokalowym, energetycznym, czy też w innych przepisach prawa regulujących szeroko pojęty wolny rynek usług, w znacznej mierze ma przełożenie na liczbę prowadzonych przez rzecznika postępowań wyjaśniających i interwencyjnych.

Zgłaszano również skargi na działalność przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przedstawiciele operatorów telekomunikacyjnych, działający w terenie powołują się na tożsamy charakter przedsiębiorców, z którymi związani są klienci umowami terminowymi o świadczenia w ramach usług telefonii stacjonarnej. Konsumenci wnoszą zastrzeżenia względem stosowanych przez przedstawicieli przedsiębiorców metod rynkowych, które wypełniają przesłanki stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Jak się okazuje w późniejszym czasie w następstwie zawarcia przez konsumenta drugiej umowy z innym operatorem, niż z operatorem z którym pozostaje w stosunku zobowiązaniowym, wynikającym z obowiązującej umowy, skutkuje roszczeniem zapłaty kary umownej z tytułu rozwiązania umowy w trakcie jej obowiązywania z jednym z przedsiębiorców. Taka sytuacja jest dla klienta bardzo niekorzystna, gdyż konsekwencją zawarcia umowy z innym operatorem o stacjonarną, powszechną usługę telefonii głosowej, jest następstwo poniesienia skutków finansowych z tytułu rozwiązania umowy. Istotnym aspektem pozostaje fakt, iż konsumenci w dużej mierze nie mają świadomości, iż od umów o usługę zawartych poza lokalem przedsiębiorcy można zastosować instytucję odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia przystąpienia do umowy. Oświadczenie woli składa się w formie pisemnej i wysyła się, najlepiej przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru na adres siedziby przedsiębiorcy.

Niejednokrotnie do rzecznika konsumentów zgłaszali się mieszkańcy powiatu tarnogórskiego z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień i rzecznika. Wśród spraw nieposiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań budynków komunalnych, sprawy z zakresu prawa pracy, prawa rodzinnego, prawa spadkowego, czy utrzymania dróg gminnych i powiatowych.

Konsumenci szukali pomocy u rzecznika konsumentów z powodu nieuczciwej działalności niektórych firm windykacyjnych, nękających zastraszającymi telefonami i pisemnymi wezwaniami do spłaty przejętego w cesji wierzytelności długu, czasem nieistniejącego lub przedawnionego.

W roku 2012 często z pomocy prawnej rzecznika konsumentów korzystali przedsiębiorcy. Przedmiotem zainteresowania przedsiębiorców i pytań kierowanych do rzecznika była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej wraz z przepisami Kodeksu cywilnego regulujących odpowiedzialność gwarancyjną i kontraktową, a także zobowiązań z tytułu wadliwie wykonanego dzieła i robót budowlanych.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2012 r. nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

Należy podkreślić, iż rzecznik konsumentów nie jest informowany o planowanych sesjach Rady Gmin, wchodzących w skład Powiatu Tarnogórskiego i nie otrzymuje proponowanego porządku posiedzeń.

## **3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich**

Zasadniczym instrumentem prawnym wykorzystywanym przez rzecznika konsumentów w wykonywaniu ustawowych zadań są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek zgłaszanych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumenckich przez przedsiębiorców. Pisemne wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań i mediacji.

Rzecznik konsumentów wzywa przedsiębiorcę do wykonania obowiązku udzielenia rzetelnych wyjaśnień i przedstawienia okoliczności spornej sprawy. Pisemne interwencje rzecznika konsumentów mają na celu rozwiązanie sporu istniejącego pomiędzy stronami stosunku zobowiązaniowego lub zaniechania niedozwolonych zachowań ze strony przedsiębiorcy.



Rzecznik konsumentów w wystąpieniach podjętych na rzecz konsumentów opisuje stan faktyczny sprawy przedstawiony w wniosku przez konsumenta i w wyniku poczynionych ustaleń z przedłożonych w sprawie dokumentów wskazuje podstawę prawną roszczeń i wzywa do uznania żądania reklamacyjnego klienta wynikającego z umów sprzedaży i usług.

Rzecznik konsumentów w swoich działaniach dąży do polubownego zakończenia sprawy z poszanowaniem interesów obu stron stosunku zobowiązaniowego.

Ponadto, rzecznik często podejmuje próby przeprowadzenia mediacji między stronami, które oprócz pisemnej formy mają charakter negocjacji w trakcie wspólnych spotkań stron sporu w biurze rzecznika konsumentów, czy negocjacji w siedzibie przedsiębiorcy.

**Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumenta w zakresie usług odnotowano w 102 przypadkach.** W kwestii **umów sprzedaży** interwencje rzecznika znajdowały uzasadnienie **w 168 sprawach**, w aspekcie **umów sprzedaży zawieranych poza siedzibą przedsiębiorcy i na odległość** działania rzecznika konsumentów miały miejsce **w 94 sytuacjach**.

W tych zakresach spraw swoje odzwierciedlenie znalazły postępowania i interwencje zarówno dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności wykonawcy usług i sprzedawcy za towar wprowadzany do obrotu konsumenckiego przejawiający niezgodność towaru z umową sprzedaży, oraz wynikający z zobowiązań gwarancyjnych producenta towaru.

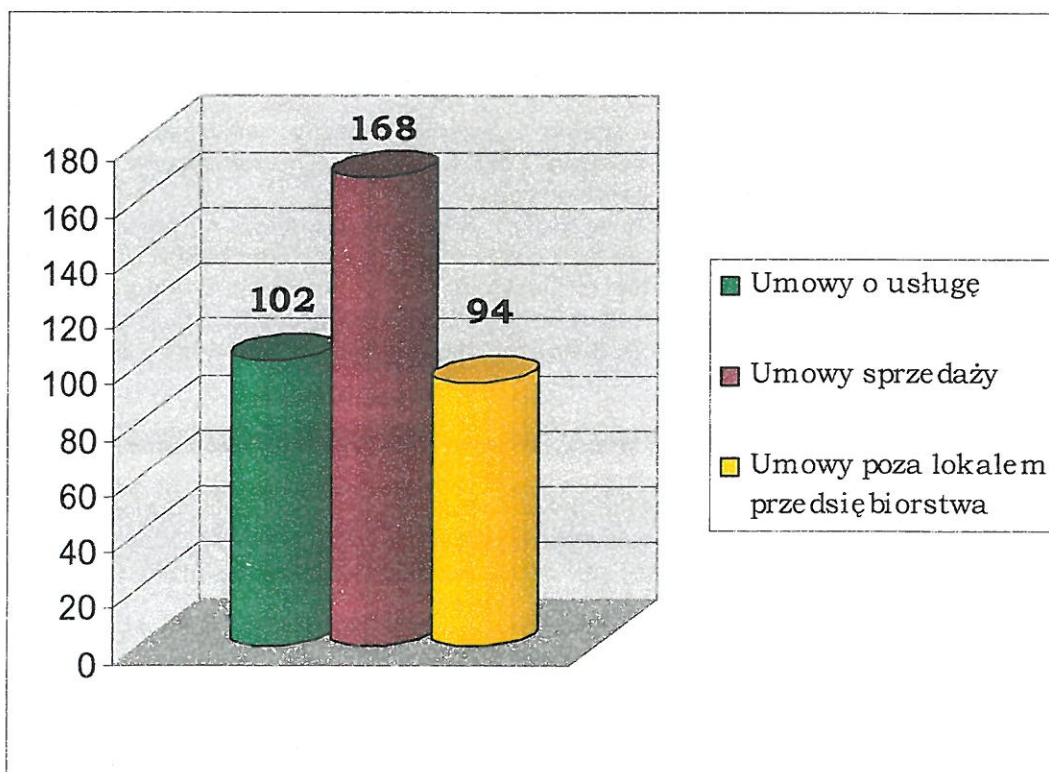
W prowadzonych postępowaniach rzecznik podejmował działania mediacyjne, których celem było polubowne załatwienie sporu między wykonawcą usługi, sprzedawcą a konsumentem. Jednocześnie rzecznik konsumentów w sprawach, które nie zmierzały do pozytywnego rezultatu, przedstawiał przedsiębiorcom propozycję skierowania sprawy pod rozpoznanie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego.

W tym celu, na etapie prowadzonej negocjacji, rzecznik konsumentów kierował do przedsiębiorcy zapytanie o zgodę na zapis na sąd polubowny.

*Wynikową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia tabela nr 2 na str.16.*

Strukturę pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach roszczeń konsumenckich wynikających z umów sprzedaży i usług w roku 2012 przedstawia zamieszczony wykres nr 2.

**Wykres nr 2:** Charakterystyka wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumenckich w 2012 roku.



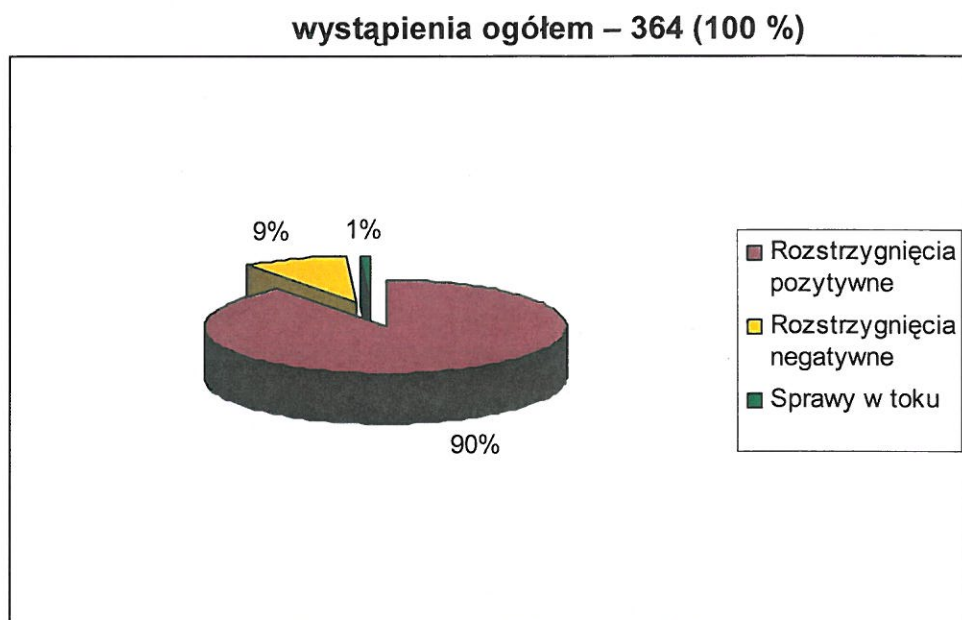
Źródło: opracowanie własne.

Wystąpienia do przedsiębiorców w obu kategoriach usług i sprzedaży na 364 spraw **zakończyły się w 323 przypadkach pozytywnie** z uwzględnieniem żądania reklamacyjnego konsumenta, **negatywnie w stosunku do żądania reklamacyjnego klienta w 34 sprawach.**

W toku postępowania w kategorii spraw usług pozostają **3 sprawy konsumenckie** z zakresu umów o usługę remontowo-budowlaną, na etapie sporządzania pozwu o zapłatę przeciwko przedsiębiorcom i wniesienia powództwa do sądu powszechnego.

Wartość roszczeń podnoszonych przez konsumentów w danych sprawach wahała się w przedziale od kilku złotych do kilkudziesięciu tysięcy złotych.

**Wykres nr 3:** Struktura wynikowa wystąpień rzecznika konsumentów w 2012 roku.



Źródło: opracowanie własne.

W zakresie pisemnych interwencji rzecznika konsumentów w reklamacji usług dominowały roszczenia wynikające z umów o świadczenie telekomunikacyjne i dostarczenie Internetu, usługi platformy cyfrowej, z umów o kredyt konsumencki i usług finansowych oraz umów remontowych i budowlanych,

Wystąpienia rzecznika w przedmiocie umów sprzedaży miały najczęściej miejsce w kategoriach: obuwie i odzież, wyposażenie mieszkania, sprzęt RTV i AGD, motoryzacja z umów sprzedaży samochodów od importerów i z umów komisowych.

W **negatywnie zakończonych sprawach w ilości 34** prowadzonych w postępowaniu polubownym rzecznika swoje usytuowanie znajdują postępowania o charakterze braku zasadności roszczeń, przedawnieniu a także sprawy, w których konsumenci przy niepomyślnym wyniku mediacji odstąpili od dochodzenia swoich żądań reklamacyjnych w dalszym trybie procesowym.

W następstwie braku polubownego rozstrzygnięcia **5 spornych spraw** z umów usług i sprzedaży zostały przez klientów skierowane z powództwa cywilnego o zapłatę, naprawę lub wymianę towaru przed oblicze sądu powszechnego.

W toku przygotowania pozwu o zapłatę, pozwu o wymianę towaru i pozwu o nieodpłatną naprawę pozostają **3 sprawy.**

**W 4 przypadkach - sporne sprawy** zostały poddane przez konsumentów do rozstrzygnięcia przed obliczem Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego, działającego przy Śląskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Katowicach, po wcześniejszym uzyskaniu przez rzecznika zgody przedsiębiorcy na zapis na sąd polubowny.

Pozostała część konsumentów odstąpiła od dalszego dochodzenia swoich roszczeń z uwagi na niewspółmierność wartości przedmiotu sporu do wysiłków związanych z udziałem w sprawie sądowej, wniesienia opłaty sądowej i poniesienia ewentualnych kosztów procesowych i sądowych, a także subiektywną niechęć do wszczynania spraw sądowych z ich udziałem lub z braku możliwości dowodzenia w procesie cywilnym.



**W roku 2012 odnotowano niski wskaźnik postępowań, w których wykonawcy usług i sprzedawcy wykazywali brak dobrej woli do polubownego rozstrzygania sporów z udziałem rzecznika konsumentów.**

Z pozostałych **22 negatywnych rozstrzygnięć** polubownego postępowania rzecznika kilkanaście spraw nie spełniało warunków formalnych do wszczęcia postępowania procesowego i nie rokowało na pomyślne rozstrzygnięcie z uwagi na brak dowodów po stronie konsumenta, braku zasadności roszczenia, niedochowania terminu odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, czy umów zawartych na odległość, bądź też konsumpcyjnym użytkowaniem towaru w przysługującym terminie odstąpienia lub rozpoczęciem świadczenia usług za zgodą klienta przed powzięciem zamiaru rezygnacji z przedmiotu umowy.

#### **4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w roku 2012 r. podejmował na rzecz konsumentów wspólne działania z wieloma instytucjami w szczególności:

- **2 spraw** przekazano miejskim/powiatowym rzecznikom konsumentów, zgodnie z właściwością miejscową;
- **8 roszczeń** wynikających z umów o świadczenia telekomunikacyjne po wyczerpaniu trybu polubownego rzecznika, skierowano do postępowania interwencyjnego i mediacyjnego do Urzędu Komunikacji Elektronicznej Delegatury w Siemianowicach Śląskich;
- **37 spraw** dotyczących umów ubezpieczenia przekazano do Rzecznika Ubezpieczonych w Warszawie;
- **2 spraw** z zakresu nieuczciwej praktyki rynkowej skierowano do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Katowicach
- **w 1 sprawie** prowadzono konsultacje z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach w sprawie organizowanej promocji towarów w Carrefour w Tarnowskich Górach.

Współpraca z powyższymi organami polegała na koordynacji wykonywanych zadań, opinii w przedmiocie indywidualnego postępowania na rzecz klienta, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów oraz przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

Współpracę kontynuowano z pozarządowymi organizacjami konsumenckimi: Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Centrum Szkoleń i Ekspertyz Europejskich, m.in. w otrzymywaniu biuletynów, komunikatów i publikacji wydawanych i rozpowszechnianych przez te instytucje.

W ramach współdziałania z organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie edukacji konsumenckiej w biurze rzecznika w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach udostępniane są na bieżąco materiały informacyjne przekazywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Materiały edukacyjne w formie komunikatów, ulotek i broszur informacyjnych, plakatów wyjaśniają w sposób czytelny pozycję prawną konsumentów w Polsce, zawierają informacje o umowach i instrumentach prawnych w dziedzinie usług i sprzedaży, co w znacznej mierze, przyczynia się do poszerzania wiedzy i pogłębiania świadomości konsumenta w płaszczyźnie uprawnień przysługujących w zakresie ochrony interesów konsumenckich.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów ściśle współpracuje z Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, jest jednym z członków założycieli. W trakcie spotkań konferencyjnych i w czasie szkoleń wymienia się doświadczeniami i opiniami w tematyce prowadzonych spraw z innymi rzecznikami w kraju i w województwie śląskim. Na co dzień utrzymuje stały kontakt z rzecznikami konsumentów z powiatów i gmin miejskich graniczących z Powiatem Tarnogórskim.

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

W okresie objętym sprawozdawczością Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie występował z powództwami do sądu powszechnego i występował do toczących się postępowań.

Alternatywą tego rodzaju postępowania była pomoc prawna rzecznika w **13 przypadkach przygotowaniu pozwów i wniosków dowodowych** do samodzielnego wniesienia powództwa przez konsumenta do sądu powszechnego zgodnie z właściwością miejscową bądź właściwością miejsca wykonywania umowy. Rzecznik służył pomocą **w przygotowaniu 5 pism procesowych sprzeciwu od nakazu zapłaty** z powództwa firm windykacyjnych o zapłatę przedawnionych należności na rzecz podmiotów telekomunikacyjnych, wniosków o zwolnienie z kosztów sądowych, odpowiedzi na apelację pozwanego operatora turystycznego.

**W 5 postępowaniach sądowych** w postępowaniu uproszczonym został orzeczony wyrok zgodnie z żądaniem strony powodowej – konsumenta. **1 sprawa procesowa toczyła się w sądzie apelacyjnym i zakończyła się korzystnym orzeczeniem dla powoda.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował **4 pozwy wraz z kompletną dokumentacją procesową** do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Katowicach.

*Ten stan rzeczy odzwierciedla tabela nr 3 na str.17.*

Rzecznik konsumentów posiada uprawnienie do występowania w imieniu konsumentów przed sądem powszechnym i konsumenckim. Rzecznik w 2012 r. nie korzystał z przysługującego uprawnienia wytaczania powództwa na rzecz konsumentów.

Istotnym czynnikiem utrudniającym podejmowanie wyzwań na rzecz konsumenta przed powszechnym sądem jest duże obciążenie pracą, ilością zadań bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i podejmowanych interwencji pisemnych wystąpień do przedsiębiorców. Realizacja poradnictwa konsumenckiego i ilość wystąpień do przedsiębiorców i mediacji w spornych sprawach w nadmiarze wypełnia czas pracy rzecznika.

W sytuacji powzięcia zamiaru przez konsumenta dochodzenia roszczeń z umów sprzedaży, czy usług w trybie procesowym rzecznik udziela wszelkiej pomocy prawnej na etapie prowadzonego postępowania.

Rzecznik konsumentów w swojej ocenie uznaje, że staranność i rzetelność, jaką dołożył w wystąpieniach do przedsiębiorców na etapie prowadzonego postępowania wyjaśniającego i mediacji na rzecz konsumentów oraz odpowiednio zgromadzony materiał dowodowy pozwoli nabywcom towarów i usług, którzy ukierunkowali się na tryb procesowy w satysfakcjonujący sposób dochodzić skutecznie swoich roszczeń z własnej inicjatywy. Rzecznik informuje konsumenta o procedurze cywilnej, przygotowuje klientowi pozew wraz z wnioskami dowodowymi, wspiera pomocą w toczącym się procesie w przygotowaniu pism procesowych.

Dodatkowym czynnikiem, który rzecznik konsumentów również rozważa w przypadku wytaczania powództwa na rzecz konsumenta jest okoliczność scedowania na rzecznika spornych kwestii, niekoniecznie zasadnych.

W przypadku ukształtowania się praktyki występowania rzecznika do sądu na rzecz konsumenta trudno będzie rzecznikowi odmówić innemu konsumentowi, który będzie domagał się takiego wystąpienia nawet w sprawach, które w ocenie rzecznika skazane będą na negatywne rozstrzygnięcie. Zapewne w takich realnych przypadkach, z jakimi rzecznik konsumentów spotyka się, na co dzień w swojej pracy, odmowa występowania z powództwem do sądu powszechnego przy niewspółmiernej wartości sporu, relatywnie do kosztów procesowych, narazi rzecznika na zarzut stronniczości.

**W roku 2012 rzecznik konsumentów przygotował 9 pozwów do sądu powszechnego i skompletował wnioski dowodowe z dokumentów w postępowaniach** o zapłatę, o wydanie rzeczy - wymianę wadliwego towaru, o należyte wykonanie umowy o dzieło, o usunięcie istotnej wadliwości usługi remontowo-budowlanej termoizolacji i elewacji budynku, o należyte wykonanie usługi montażowej kotła grzewczego, czy odszkodowań z tytułu nienależycie wykonanej usługi turystycznej. W toku opracowania pozostają 3 pozwy do sądu powszechnego.

Istotnym doniesieniem pozostaje fakt, że **w 2011 roku** (rok poprzedzający obecny okres sprawozdawczy) **na 24 przygotowanych przez rzecznika pozwów** i indywidualnie wniesionych przez konsumentów do sądu powszechnego w **23 sprawach zapadły wyroki na korzyść konsumentów.**

## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ważnym elementem edukacji są indywidualne porady i wskazania dla przedsiębiorców i sprzedawców, jakie rzecznik konsumentów udziela w ramach prowadzonej działalności. Wielokrotnie po poradę do rzecznika zgłaszali się nie tylko konsumenci, ale również podmioty wykonujące działalność gospodarczą, będące silniejszą stroną w obrocie konsumenckim. Skutkiem przeprowadzonej edukacji często były podejmowane ze strony przedsiębiorców stosowne zachowania, które zapobiegały występowaniu osób nabywających towar, czy korzystających z oferowanych usług z roszczeniem o naruszenie interesów konsumenckich.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach w ramach swojej działalności przeprowadził zajęcia z 400 studentami Uniwersytetu III wieku i podjął się II wykładów na temat: „Zawieranie umów sprzedaży i usług poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość” w kontynuacji modułu: „Świadomy konsument XXI wieku”.

W roku 2012 r. rzecznik brał udział w następujących spotkaniach i szkoleniach:

- **Katowice dnia 21.03. 2012 r.** szkolenie: „Zmiana ustawy o kredycie konsumenckim” organizowane przez „Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów” z Arbitrem Bankowym.
- **Katowice dnia 28.06.2012 r.** spotkanie: „Obsługa klienta w Turon - sprzedaż w 2012 roku” organizowane przez Turon Polska Energia.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479<sup>38</sup> Kpc -  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wniósł powództwa w sprawach o uznanie postanowień umowy za niedozwolone;
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym –  
rzecznik konsumentów w 2012 r. złożył informację do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o stosowaniu praktyki rynkowej przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w pozyskaniu klientów.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym –  
rzecznik konsumentów nie podejmował działań na gruncie wskazanej ustawy,
- o wykroczenia na szkodę konsumentów -  
rzecznik konsumentów w 2012 r. nie realizował funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach konsumenckich;
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy –  
rzecznik konsumentów nie podejmował działań.

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

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

Rzecznicy konsumentów przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów zostali powołani do realizacji zadań w zakresie ochrony konsumenckiej na terytorium gminy, powiatu. Realizacja własnego zadania powiatu w sferze ochrony praw i interesów konsumenckich w zamyśle ustawodawcy miała następować przy pomocy biura rzecznika. Stosownie do art. 40 ust. 4 ustawy przewidziano możliwość utworzenia biura rzecznika konsumentów w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców. Z uwagi na nie doprecyzowanie i niedookreślenie w przepisach ustawy kryterium przedmiotowego i podmiotowego organizacji biura, poza jedynym wskaźnikiem liczbowym realizacja zadań następuje przy zminimalizowanej obsłudze biura, przy udziale jednego pracownika.

Z roku na rok wysiłek w obsługę klienta, niejednokrotnie trudnego, roszczeniowego jest coraz większy i znajduje uznanie jedynie u zadowolonych konsumentów. Przyjmowanie miesięcznie od 200 do 250 petentów w czasie 8 godzinnej normy dziennej znacznie utrudnia wnikliwe rozpoznanie problemu konsumenckiego i piętzenie spraw trudnych i zawiłych przyjmowanych do rozpoznania. Dzienna obsługa kilkunastu klientów, niejednokrotnie trudnych w komunikacji i roszczeniowych nie stwarza dogodnych warunków do przygotowywania pisemnych wystąpień rzecznika do przedsiębiorców, ogranicza czasowo rzecznika w prowadzeniu mediacji z przedsiębiorcą i konsumentem w urzędzie starostwa i nie sprzyja realizacji w pełni powierzonej



misji. Korzystnym rozwiązaniem jest przeznaczenie przynajmniej dwóch godzin dziennie na sporządzanie pism, które pozostają w obowiązku rzecznika.

Rzecznikowi konsumentów brakuje czasu na wdrażanie edukacji konsumenckiej w szerokim zakresie, inicjowaniem działań zapobiegawczych naruszeniu interesów i braku poszanowania praw konsumenckich wśród lokalnej społeczności, prowadzeniem interaktywnej informacji konsumenckiej. Nieliczne tylko samorządy terytorialne zabezpieczają środki w budżetach powiatu, czy gminy na działalność i szkolenia tematyczne rzeczników.

Kolejną istotną kwestią jest odpowiedzialność cywilna za podjęte działania w interesie konsumentów i ubezpieczenie z tytułu sprawowanej funkcji w ramach wykonywanego zawodu.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów kolejny rok sprawozdawczy kontynuował działania i prowadził postępowania zgodnie z przyjętą formułą, określoną przepisami prawa. Zakres i forma udzielania pomocy prawnej konsumentom były zróżnicowane, indywidualnie dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

Zapewnienie konsumentom dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie negocjacji z przedsiębiorcami.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom i zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest jednak łatwe. Sprawy wnoszone do rzecznika są zwykle trudne, skomplikowane i zawiłe, wymagające wnikliwego rozpoznania i poszukiwania argumentów przeciwnych do tezy i twierdzenia przedsiębiorcy, zmierzających do najkorzystniejszych rozwiązań dla konsumenta. Prowadzenie negocjacji i mediacji wymaga od rzecznika nie tylko fachowej wiedzy prawnej, ale i umiejętności stosowania technik socjotechnicznych i stałego poszerzania swoich horyzontów w dziedzinie komunikacji osobowej, interpersonalnej.

**W odniesieniu do ilości prowadzonych postępowań i liczby przyjętych interesantów w 2012 r. gdzie z roku na rok odnotowuje się tendencje wzrostowe, konieczne i zasadne jest utrzymanie dwóch etatów pomocniczych w biurze rzecznika konsumentów.**

Biuro rzecznika konsumentów stanowi quasi-aparat pomocniczy przy wykonywaniu zadań przynależnych rzecznikowi konsumentów. Pracownicy biura rzecznika wykonują tylko i wyłącznie funkcje pomocnicze – udzielanie informacji prawnej i analiza dokumentów nadzorowane jest przez rzecznika, przygotowanie pism w ramach poradnictwa konsumenckiego, opracowywanie projektów wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców i pism procesowych odbywa się pod ścisłym nadzorem rzecznika konsumentów. Ustawodawca kompetencje i obowiązki w wykonywaniu zadań własnych powiatu w zakresie ochrony konsumenckiej przyznał wyłącznie rzecznikowi konsumentów i brak w tym zakresie podstaw do delegowania ich na innych pracowników samorządowych. W tym zakresie nie znajduje zastosowania norma z art. 268a K.p.a. Brzmienie przepisu art. 40 ust 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) przesądza o wyodrębnieniu stanowiska rzecznika konsumentów w strukturze urzędu ze względu na charakter i specyfikę pracy.

Istotne znaczenie ma regulacja prawna statusu rzecznika konsumentów. Ustawodawca w przepisach ustawy stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów przyporządkował bezpośrednio staroście, co oznacza, iż usytuowanie rzecznika w starostwie powiatowym nie może przewidywać „ogniwa pośredniego” między rzecznikiem a starostą. Przyporządkowanie bezpośrednio rzecznika konsumentów do starosty w strukturze organizacyjnej urzędu wynika również wprost z obowiązku sprawozdawczego – art. 43 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie z Zarządzeniem nr 80/2010 Starosty Tarnogórskiego z dnia 31 grudnia 2010 r. sprawie wprowadzenia w życie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach od dnia 01.01.2011 r. podlega służbowo i organizacyjnie Staroście Tarnogórskiemu.

W ocenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowskich Górach prowadzona działalność na rzecz mieszkańców Powiatu Tarnogórskiego w roku 2012 a także konsumentów i przedsiębiorców spoza powiatu uznać należy za pomyślną.

Wskaźnik pozytywnych rozstrzygnięć przemawia za rzetelnością, wskazuje na spore zaangażowanie rzecznika w daną sprawę, w rozpoznanie stanu faktycznego i prawnego i wskazuje na trafność w przywoływaniu dowodów i argumentów w spornych interwencjach.

Natomiast wnikliwe rozpoznanie problemu prawnego już na etapie udzielanej konsumentowi porady, czy przekazywanej informacji prawnej w zdecydowany sposób przyczynia się do pozytywnego zakończenia zaistniałego sporu w polubowny sposób, bez dalszego angażowania

rzecznika konsumentów w pisemne wystąpienia do przedsiębiorców i innych instytucji gospodarczych i organów administracji publicznej i sądowej.

Uznać należy, iż instytucja rzecznika konsumentów jest instytucją o społecznie doniosłym charakterze. Odgrywa ważną rolę w budowaniu autorytetu samorządu Powiatu Tarnogórskiego. Jest wynikiem aktywności, profesjonalizmu i skuteczności w dochodzeniu praw konsumenckich, życzliwego i przyjaznego dla mieszkańców Powiatu Tarnogórskiego sposobu załatwiania spraw i rozwiązywania problemów. Rzecznik konsumentów jest osobą zaufania publicznego, która jest znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących im praw. Z perspektywy kolejnego roku opinia o efektywności i skuteczności rzecznika konsumentów znajduje odzwierciedlenie w podziękowaniach osób korzystających z pomocy prawnej rzecznika i jest potwierdzona analizą wynikową ilości przyjmowanych petentów, prowadzonych porad i spraw konsumenckich.

Rosnąca z roku na rok ilość podejmowanych spraw pozwala na skonstruowanie wniosku, iż instytucja rzecznika konsumentów jest społecznie potrzebna, a rzecznik konsumentów cieszy się uznaniem w skuteczności działania i poważaniem wśród społeczności lokalnej, a z realizacji sprawowanej funkcji czerpie sporą satysfakcję.

#### IV TABELLE

Strukturę udzielonych porad szczegółowo odzwierciedla poniżej przedstawiona tabela.

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>955</b>
ubezpieczeniowa	25
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	86
remontowo-budowlana	76
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	62
telekomunikacja (telefony, TV)	357
turystyczno-hotelarska	42
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	10
motoryzacja	27
pralnicza	9
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	1
przewozowa	39
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	12
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	6
pogrzebowa	2
windykacyjne	36
inne: m.in. usługi montażowe eko-pieców i pieców gazowych, usługi elektroniczne dot. pobierania plików portalu <a href="http://www.pobieraczek.pl">www.pobieraczek.pl</a> , krawieckie, szewskie, kosmetyczne, rejestracji dźwięku i obrazu, optyczna, stomatologiczna, mieszkaniowe, najem lokali, architektura i zagospodarowanie ogrodu, konkursy loterii fantowej, pisma procesowe-sprzeciw od nakazu zapłaty, wezwania do wystawienia faktury, sprawy spadkowe w przypadkach przejęcia zadłużenia.	151
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>1449</b>
obuwie i odzież	669
wyposażenie mieszkania	228
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	210
komputer i akcesoria komputerowe	43
motoryzacja	118
artykuły spożywcze	5
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	5
inne: m.in. piece-kotły grzewcze, pilarki, kosiarki, dekodery do gazu, opał- węgiel, materiały budowlane-cegły, pustaki, dachówka ceramiczna, pojazdy jednośladowe, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie, biżuteria, książki, portfele, torebki, walizki, zestawy naczyń kuchennych i stołowych, zwrotu pełnowartościowych towarów , konsumenci spoza powiatu tarnogórskiego, przedsiębiorcy.	169
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>375</b>



Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia tabela nr 2.

**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>	<b>102</b>	<b>88</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
ubezpieczeniowa	1	1	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	11	11	-	-
remontowo-budowlana	10	8	-	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8	5	3	-
telekomunikacja (telefon, TV)	41	39	2	-
turystyczno-hotelarska	8	5	3	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	2	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	4	3	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4	4	-	-
medyczna	1	-	1	-
wyposażenie wnętrz	2	1	-	1
pogrzebowa	1	1	-	-
windykacyjne	2	2	-	-
inne: architektura wnętrz, montażyowo-instalacyjne kotła grzewczego	5	4	1	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>168</b>	<b>148</b>	<b>20</b>	<b>-</b>
obuwie i odzież	78	67	11	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	36	31	5	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	32	31	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	2	2	-	-
motoryzacja	12	11	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	2	1	1	-
zabawki	1	1	-	-
inne: piece-kotły grzewcze, pilarki, kosiarki, dekodery do gazu, opał-węgiel, opał- brykiet, debowy materiały budowlane-cegły, pustaki, dachówka ceramiczna, pojazdy jednośladowe, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie, biżuteria, książki, portfele, torebki, walizki, zestawy naczyń kuchennych i stołowych.	5	4	1	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>94</b>	<b>91</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

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	-	-	-	-
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	-	-	5
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	3	-	3	3
6	Inne: - pismo procesowe - odpowiedź na apelację pozwanego dotyczące powództwa o zapłatę z tytułu nienależycie wykonanej usługi turystycznej, - pismo procesowe sprzeciw od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym	1	-	-	1
		5	-	-	5
	<b>RAZEM</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>14</b>



1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	4	-	-	4
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>

**Tabela nr 4: Inne zadania:**

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	<b>Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	-----
2.	<b>Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym</b>	<b>2</b>
3.	<b>Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym</b>	-----
4.	<b>Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów</b>	-----
5	<b>Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy</b>	-----

Sprawozdanie sporządziła:

**Barbara Mrozek**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

Sprawozdanie zatwierdziła:

**Lucyna Ekkert**

**Starosta Tarnogórski**

Tarnowskie Góry, 22 marzec 2013 r.



1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	4	-	-	4
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>

**Tabela nr 4: Inne zadania:**

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	<b>Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	-----
2.	<b>Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym</b>	<b>2</b>
3.	<b>Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym</b>	-----
4.	<b>Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów</b>	-----
5	<b>Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy</b>	-----

Sprawozdanie sporządziła:

**Barbara Mrozek**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

Sprawozdanie zatwierdziła:

**Lucyna Ekkert**

**Starosta Tarnogórski**

Tarnowskie Góry, 22 marzec 2013 r.

