

**ZARZĄDZENIE NR 11/2012**  
**STAROSTY NOWOSĄDECKIEGO**

z dnia 26 marca 2012 r.

**w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2011.**

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

§ 1. Zatwierdzam Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2011, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Nowosądecki

**Jan Golonka**

Załącznik do Zarządzenia Nr 11/2012

Starosty Nowosądeckiego

z dnia 26 marca 2012 r.

[Załącznik I.pdf](#)

**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2011.**

S T A R O S T A  
N O W O S A D E C K I  
*Jan Golonka*

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za 2011**

Stanowisko pracy Rzecznika w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu jest samodzielne i wyodrębnione ze struktury wydziałowej, w wymiarze ½ etatu. Czynności o charakterze kancelaryjno-biurowym, niezbędne w realizacji zadań Rzecznik wykonuje osobiście.

Zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007r. Nr 50, poz.331) 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) wykonywanie innych zadań określonych w ustawach odrębnych.

Obowiązkiem Rzecznika jest w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedłożenie Staroście do zatwierdzenia rocznego sprawozdania ze swojej działalności.

Na przestrzeni 2011 roku nadal zaobserwowano niewystarczającą znajomość swoich praw wśród konsumentów i przekonanie, że wszystkie dokonywane transakcje regulowane są przez przepisy prawne, wyznaczające przedsiębiorcom obowiązki i nakazy określonego zachowania się, zawierają rygor zastosowania przymusu państwowego.

Brak czujności i rozważli w wyborze towarów i usług, w wyborze kontrahentów powodowały ujemne następstwa dla konsumentów.

Udzielając pomocy konsumentom w trudnych sytuacjach wskazywano na możliwość stosowania rozwiązań realnych, indywidualnie dla każdej zgłoszonej sprawy spornej na linii konsument - przedsiębiorca, dążących do ugodowego załatwienia sporów.

Dla podniesienia świadomości praw Rzecznik w swojej działalności zajmował się również edukacją konsumencką zarówno wśród młodzieży jak i dorosłych.

### **Realizacja zadań wynikająca z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.**

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

W okresie sprawozdawczym zgłoszono do Powiatowego Rzecznika Konsumentów 360 spraw, w tym 350 dotyczyło naruszenia interesów konsumentów poprzez brak poszanowania ich praw.

Sprawy te załatwiane były w zależności od wagi problemu: niektóre na miejscu poprzez udzielenie konkretnej porady, inne poprzez przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą i wyjaśnienie bezpośrednio przedmiotu sporu, jeszcze inne poprzez wymianę korespondencji.

Formy przyjmowania obywateli w sprawach konsumenckich były różne: ustne zanotowane w ewidencji, do protokołu, telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej, niektóre sprawy wymagały pisemnego wniosku do Rzecznika.

Przekrój spraw, z jakimi zgłaszali się konsumenci do Rzecznika był bardzo różnorodny. Zdecydowana większość interwencji dotyczyła sprzedaży artykułów przemysłowych i usług. 96% spraw..

Tradycyjnie większość problemów dotyczyła trudności w wyegzekwowaniu uprawnień konsumentów od sprzedawców z tytułu niezgodności towaru z umową

Podobne problemy występowały przy realizacji zobowiązań sprzedawcy lub producenta wynikających z udzielonej gwarancji.

Znacząca ilość skarg dotyczyła nieuwzględnienia przez sprzedawców reklamacji obuwia (36%).

Prawie na stałym poziomie utrzymuje się udział skarg dotyczących wadliwości urządzeń przeznaczonych do użytku w gospodarstwie domowym: sprzęt radiowo - telewizyjny, pralki, kuchenki mikrofalowe, piece grzewcze i inne wyposażenie wnętrz-ok. 25%.

Konsumenci skarżyli się na obciążanie ich kosztami napraw gwarancyjnych, przewlekłość, odrzucanie zasadności reklamacji i utrudnianie dochodzenia roszczeń. Wiele skarg dotyczyło złej jakości sprzętu komputerowego, odtwarzaczy fotograficznych aparatów cyfrowych (20%). Prawie na stałym poziomie utrzymuje się udział skarg dotyczących nieuwzględnienia przez sprzedawców reklamacji obuwia (18%).

Część skarg dotyczyła jakości materiałów budowlanych takich jak: pokrycia dachowe, zwłaszcza blachy, tynki, farby, płytki ceramiczne, panele podłogowe itp. i związane z tym problemy wymiany towaru a także brak dokumentów gwarancyjnych (ok.7%).

Odnotowano również wiele interwencji dotyczących wadliwości telefonicznych aparatów komórkowych i odmowy napraw gwarancyjnych z powodu rzekomych uszkodzeń mechanicznych (8%).

Główną przyczyną i źródłem skarg podobnie jak w latach poprzednich była utrzymująca się niska jakość niektórych towarów przemysłowych, obuwia znajdujących się w sprzedaży a pochodzących z importu.

Słaba wytrzymałość z reguły nie pozwalała na użytkowanie dłużej niż przez sezon, co było powodem największej ilości reklamacji, oddalanych przez sprzedawców, a w konsekwencji - dużej ilości skarg, co do sposobu ich załatwienia.

Metody uchylania się sprzedawców od odpowiedzialności były różne. Najbardziej powszechną formą było uzasadnianie oddalania roszczeń konsumentów na podstawie opinii rzeczoznawców i towaroznawców, powoływanych i opłacanych przez sprzedawców, w których winę za niezgodność towaru z umową przypisywano użytkownikom obuwia. Przyczyną, w tej samej mierze mającą znaczny wpływ na niezadowolenie konsumentów była nieznajomość czy ignorancja przez przedsiębiorców przepisów prawnych, regulujących sprzedaż konsumencką..

Drugą kategorię spraw pod względem liczebności stanowiły interwencje konsumentów w zakresie złej jakości nabywanych usług:

W sferze usług (ok. 39%) skargi dotyczyły usług telekomunikacyjnych zarówno telefonicznych jak i internetowych: zawyżone rachunki telefoniczne, brak możliwości wycofania się z umowy, niedotrzymanie warunków umowy.

Drugą pod względem liczebności skarg w sferze usług były remontowo-budowlane, wykonanie stolarki okiennej i mebli –ponad 10%.Konsumenci skarżyli się na nierzetelność przedsiębiorców, brak profesjonalizmu i lekceważenie klientów. Zdarzyły się przypadki braku realizacji usługi na skutek likwidacji działalności gospodarczej mimo uprzedniego pokrycia kosztów ze strony zamawiających.

Pojawiały się też pojedyncze interwencje w sprawach :

- niewłaściwe wykonanie okularów,
- przesyłanie do konsumentów niezamówionych towarów,
- działalność firm windykacyjnych,
- wady instalacji gazowej w samochodach,
- niewłaściwe zachowanie się przedsiębiorców,
- zła jakość usługi fryzjerskiej,
- nękanie przez firmy wysyłkowe i obietnice nagród,
- w sprawach opłat w spółdzielniach mieszkaniowych,
- dentystyczne
- usługi internetowe
- niechciane smsy
- przymusowy udział w konkursach np. loteriach

Wśród skarg w kategorii sprzedaż i usługi odnotowano również przypadki zakupu przez konsumentów towarów lub usług poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość tj. w domu lub innym miejscu okazjonalnego pobytu albo za pośrednictwem telefonu czy Internetu.

Transakcje takie wiązały się zazwyczaj z zaciągnięciem przez kupujących towar lub nabywających usługi, kredytu bankowego, bardzo niekorzystnego dla konsumentów. Ujemne konsekwencje dla konsumentów były efektem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców podstawowych zasad działalności gospodarczej, przede wszystkim przemilczanie informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej w tym trybie.

Wśród wymienionych przypadków dominowały umowy zawarte przez abonentów z operatorem świadczącym usługi telekomunikacyjne MNI telecom . o z siedzibą w Radomiu.

Skargi konsumentów dotyczyły wprowadzania w błąd co do wysokości opłat za usługi, utrudnianie odstąpienia od umowy a sposób zawieranie umów wskazywał na swoistą formę proceduru, naruszającego interesy klientów.

W 2011 roku zgłoszono również przypadki oferowania przez przedsiębiorców świadczących usługi finansowe pożyczek przy dużych kosztach obciążających potencjalnego pożyczkobiorcę. Podobnie jak w tzw. systemie argentyńskim wszelkie dokonane przedpłaty przez konsumentów nie podlegały zwrotowi w razie rezygnacji jeszcze przed udzieleniem pożyczki.

W kilku przypadkach udzielono porad i informacji przedsiębiorcom w zakresie: postępowania reklamacyjnego zgłoszonych wad towarów i usług, oznaczania towarów, Podobnie jak w latach poprzednich otrzymywano również interwencje obywatelskie nie związane z działalnością Rzecznika a dotyczące:

- rozliczeń kosztów ciepła dostarczanych do mieszkań spółdzielczych
- odszkodowań za słupy energetyczne ustawione na gruntach prywatnych właścicieli,
- spraw spadkowych,
- spraw rozwodowych,
- zadośćuczynienie za naruszenie dóbr osobistych,
- ulgi przy przejazdach komunikacji zbiorowej,
- brak bezpieczeństwa mieszkańców na osiedlach,
- wysokość podatków,
- postępowanie ZUS w sprawach emerytalno - rentowych,

Ogółem w 2011r odnotowano 10 tego typu spraw.

Zgodnie z ustawowymi kompetencjami we wszystkich sprawach Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał informacji prawnych i porad wraz ze wskazaniem sposobów dochodzenia roszczeń.

Charakter udzielanej pomocy uzależniony był od rodzaju spraw, z jakimi konsumenci zgłaszali się do Rzecznika. Najczęściej udzielano porad o sposobie dochodzenia roszczeń, zapoznawano konsumentów ze stroną prawną konkretnej sprawy bezpośrednio w Biurze Rzecznika, przekonywano do podejmowania prób ugodowego załatwienia sporu. Zazwyczaj sporządzano pisma reklamacyjne, wezwania do zapłaty, wezwania do usunięcia wad.

Dla ułatwienia dostępu do Rzecznika w 2011 udzielano porad dla mieszkańców gminy Łącko w siedzibie Urzędu gminy.

### **Strukturę udzielonych porad ilustruje tabela nr. 1**

#### **2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

W wielu przypadkach załatwienie sprawy konsumenckiej wymagało bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy poprzez zaproszenie do Biura, czy rozmowy telefoniczne, przekonanie o słuszności interesu konsumenta w przeważającej mierze było raczej trudne.

Przyjęto generalną zasadę aktywnego działania tj. zastępowania konsumenta w sporze z przedsiębiorcą, w którym konsument jest zawsze stroną słabszą.

Zasadniczym sposobem działania w sytuacjach konfliktowych było podejmowanie przez Rzecznika interwencji.

Polegały one skierowaniu w imieniu i na rzecz konsumentów pism, w których na podstawie obowiązującego prawa przedstawiano stanowisko w oparciu o podane przez konsumentów okoliczności i przedłożone dokumenty.

W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału wskazywano przedsiębiorcom właściwy sposób załatwienia sprawy lub zwracano się o zajęcie stanowiska wobec przedstawianych przez Rzecznika zarzutów. Ta forma działania stosowana była w ostateczności, po wyczerpaniu przez konsumenta możliwości dochodzenia roszczeń we własnym zakresie, chociaż zazwyczaj konsumenci oczekiwali od Rzecznika wyreczenia ich w dochodzeniu roszczeń. Dlatego też, po otrzymaniu interwencji, analizowano sprawę pod kątem ewentualnego naruszenia prawa przez przedsiębiorców bądź słusznego interesu konsumentów.

W zależności od wyników analizy i stanu zaangażowania się konsumentów sporządzano pisma reklamacyjne, a gdy możliwości zostały wyczerpane kierowano wystąpienia, o których mowa wyżej, w 42 przypadkach.

Pisma kierowane do przedsiębiorców wskazywały na ewentualne naruszenia interesów konsumentów i wezwanie do ustosunkowania się do zarzutów z zagrożeniem skierowania sprawy na drogę sądową.

W sprawach konsumenckich mniejszej wagi rozwiązanie problemu uzyskiwano w drodze bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcą.

W wyniku interwencji Rzecznika konsumenci uzyskiwali załatwienie swoich spraw zgodnie z oczekiwaniami lub w drodze niewielkich ustępstw ponad 50 % przypadków.

Występowanie do przedsiębiorców na rzecz konsumentów spełniało także rolę edukacyjną – bowiem dokonując oceny konkretnego przypadku Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób postępowania w stosunkach z konsumentami.

### **Przedmiot wystąpień ilustruje tabela nr 2**

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Na przestrzeni 2011r. r. nie wnoszono pozwów do sądu na rzecz konsumentów przeciwko przedsiębiorcom. Natomiast w 3-ch przypadkach wstąpiono do postępowania sądowego po stronie konsumenta. Sporządzono 4 pisma sądowe do samodzielnego wniesienia przez konsumentów w sprawach:

- sprzeciwu od nakazu zapłaty

- o zapłatę na skutek odstąpienia przez konsumenta od umowy

Niewielki procent udziału Rzecznika w sprawach sądowych wynikał z niewystarczającego materiału dowodowego, zgromadzonego przez konsumentów.

4. Współdziałanie..

Uczestniczono w spotkaniu małopolskich rzeczników konsumentów zorganizowanym przez TP SA Region w Krakowie, na którym podniesione zostały problemy wykonywania usług telekomunikacyjnych i skargi konsumentów.

Na zaproszenie Komisji Nadzoru Finansowego i Biura Informacji Kredytowej Rzecznik wziął udział w seminarium dotyczącym prawnych i praktycznych rozwiązań w zakresie funkcjonowania tych instytucji.

W 2011r. współdziałano również z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Delegatura w Nowym Sączu, poprzez sygnalizowanie o nieuczciwych praktykach przedsiębiorców.

Kontynuowana była także współpraca na rzecz ochrony konsumentów z Nowosądeckim Klubem Federacji Konsumentów, organizacją społeczną reprezentującą interesy konsumentów.

Dokonano wymiany materiałów edukacyjnych, korzystano z pomocy rzeczoznawcy w sporach między konsumentami i sprzedawcami, których przedmiotem było wadliwe obuwie.

5. Działalność edukacyjno - informacyjna.

W ramach edukacji konsumenckiej, jako jednym z zadań w dziedzinie ochrony interesów konsumentów podejmowano i kontynuowano szereg działań mających na celu podniesienie świadomości prawnej konsumentów zarówno wśród młodzieży jak dorosłych. Należyta wiedza i świadomość praw są instrumentami pozwalającymi na skuteczne dochodzenie roszczeń w sporach konsument-przedsiębiorca.

Podejmowano działalność popularyzatorską w zakresie praw konsumentów poprzez współpracę z lokalnymi mediami. Prezentowano w nich problemy o tematyce konsumenckiej (zagrożenia interesów konsumentów, oraz tematy, których nieznajomość szkodziła konsumentom i narażała ich na straty materialne m. in:

- problemy wynikające z reklamacji wad towarów i wynikających z umów o dzieło,
- porady okolicznościowe w okresie wzmożonych wyjazdów turystycznych, zakupów świątecznych,
- sposoby korzystania z ofert sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa np. w domu, w restauracji itp.
- zjawiska organizowania bardzo tanich wyjazdów turystycznych w różne miejsca kraju i poza granicami i wynikających z nich pułapkach,
- system instytucjonalnej ochrony praw konsumenckich w Polsce.

W ramach działalności edukacyjnej Rzecznik brał udział w spotkaniach z młodzieżą szkół średnich i policealnych, która zainteresowana była nie tylko problemami konsumenckimi, także zagrożeniami funkcjonowania samorządu powiatowego.

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>174</b>
ubezpieczeniowa	12
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	18
remontowo-budowlana	18
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8
telekomunikacja (telefony, TV)	68
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	5
pralnicza	2
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	4
wyposażenie wnętrz	4
pogrzebowa	-
windykacyjne	2
inne	26
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>176</b>
obuwie i odzież	64
wyposażenie mieszkania	13
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	30
komputer i akcesoria komputerowe	14
motoryzacja	17
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	5
inne	33
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>32</b>

**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>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	
ubezpieczeniowa	-	-	-	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	2	2	
remontowo-budowlana	4	1	3	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	
telekomunikacja (telefon, TV)	8	6	2	
turystyczno-hotelarska	1		1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	
motoryzacja	-	-	-	
pralnicza	-	-	-	
timeshare	-	-	-	
pocztowa	-	-	-	
gastronomiczna	-	-	-	
przewozowa	-	-	-	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	
medyczna	-	-	-	
wyposażenie wnętrz	-	-	-	
pogrzebowa	-	-	-	
windykacyjne	-	-	-	
inne	3	2	1	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	
obuwie i odzież	11	8	3	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	1	2	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	
komputer i akcesoria komputerowe	3	1	2	
motoryzacja	1	1	1	
artykuły spożywcze	-	-	-	
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	
zabawki	-	-	-	
inne	1	1		
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	