

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie
za 2011 rok**

SPIS TREŚCI

- I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**
1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).
- II. **REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. **WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
- IV. **TABELE**

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

Fundamentalnym aktem prawnym gwarantującym obywatelom polskim ochronę konsumencką jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Artykuł 76 Konstytucji RP z 1997 roku stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego do prowadzenia polityki, która zagwarantuje skuteczną ochronę konsumentów przed „ ... działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz nieuczciwymi praktykami rynkowymi.”

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym /tj. Dz. U. z 2001r., nr 142, poz. 1592 z późn. zm./ powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy (miejski - w miastach na prawach powiatu) rzecznik konsumentów. Formę realizacji w/w zadań określają przede wszystkim przepisy art. 37-45 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /tj. Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm./.

Rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta (*konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej dla celów bezpośrednio niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową – art. 22¹ KC*). Rzecznik nie ma uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów, zakazów, nakładać kar i grzywien. Swoje zadania rzecznik konsumentów wykonuje przez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych, informacji prawnej, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji, jak również w celu wyegzekwowania słusznych roszczeń może wykorzystać uprawnienia procesowe.

Po zmianach z dnia 18.12.2008r. ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które wprowadziła ustawa o pracownikach samorządowych, rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta.

Rzecznik konsumentów zgodnie z art. 43 ust 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu - Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

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

Na mocy Uchwały z dnia 17 października 2000 roku Nr XXV/143/2000 Rady Powiatu w Chrzanowie powołano Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie.

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie określa regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Chrzanowie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie jest bezpośrednio podporządkowany staroście i od 29.06.2011r. wykonuje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura, powołanego na mocy Uchwały Rady Powiatu Chrzanowskiego Nr X/63/2011 z dnia 29.06.2011r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie działa przy pomocy biura. Rzecznik posiada jedno pomieszczenie, mieszczące się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Chrzanowie przy ul. Partyzantów 2.

W 2011 roku w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie i nadal są zatrudnieni:

- Bernadetta Dereszowska – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie, wykształcenie wyższe prawnicze, Uniwersytet Śląski w Katowicach, Wydział Prawa i Administracji, kierunek: prawo. Ukończyła również studia podyplomowe w zakresie podatków, Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu – 2001, temat pracy: „Wpływ podatku od towarów i usług na ceny towarów i usług”. Obecnie aplikant radcowski (Okręgowa Izba Radców Prawnych w Katowicach).

- Przemysław Jaśko – główny specjalista, wykształcenie wyższe, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Wydział Studiów Międzynarodowych i Politycznych, kierunek: nauki polityczne. Ukończył również Studium Podyplomowe w zakresie „Public Relations”, Akademia Górniczo – Hutnicza w Krakowie 2002r., Studium Zawodowe w zakresie „Negocjacje” Akademia Górniczo – Hutnicza w Krakowie 2002r.

Ponadto, odbywała staż w okresie od 01.07.2011r. do 31.12.2011r. Anna Sołtysik – stażysta, wykształcenie wyższe prawnicze 2010 rok, Uniwersytet Śląski w Katowicach, Wydział Prawa i Administracji, kierunek: prawo.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw.

Do podstawowych zadań rzecznika konsumentów wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) 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 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)

Uwagi wstępne:

W 2011 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie zarejestrował 3 869 zgłoszeń konsumenckich.

Na 3 869 zgłoszeń konsumenckich:

- pisemnych było 291 co stanowi 7,52 % ogółu
- osobistych było 1 595 co stanowi 41,23 % ogółu
- telefonicznych było 1 803 co stanowi 46,60 % ogółu
- e-mailowych 180 co stanowi 4,65 % ogółu

Wśród ww. spraw nie ma zgłoszeń anonimowych oraz spraw o charakterze niekonsumenckim (takich, jak sprawy z zakresu stosunków rodzinnych, spadkowych, z zakresu prawa pracy, funduszy emerytalnych, z zakresu wykroczeń niekonsumenckich, itp.), których rzecznik nie rejestruje. W powyższych przypadkach rzecznik służy pomocą wskazując instytucje właściwe do rozstrzygnięcia danych problemów. Rejestr nie obejmuje również przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do rzecznika w celu uzyskania pomocy w zakresie wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz przepisów Kodeksu cywilnego.

Najczęstszą formą świadczenia przez rzecznika pomocy konsumentom w 2011 roku było udzielanie porad prawnych konsumentom zwracającym się do rzecznika telefonicznie (1 803 zgłoszenia) oraz osobiście 1 595 zgłoszeń, tj. 6 osób średnio dziennie).

Rzecznik w ramach udzielanych porad informuje konsumentów o ich prawach i o ich obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, wyposaża we wzory pism (tj. wzory zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy poza lokalem oraz na odległość, wniosków do polubownego sądu konsumenckiego, formularzy do sądu itp.) oraz w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadkach, w których konsumenci nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku rzecznik występuje do przedsiębiorcy, prowadzi quasi mediacje, sporządza pisma reklamacyjne, przedprocesowe. Wzrosła także inna forma pomocy rzecznika konsumentom, mianowicie pomoc w rozstrzyganiu powstałych sporów poprzez quasi mediacje, a także poprzez pomoc w postępowaniach sądowych (wytaczanie powództw oraz wstępowanie to toczących się postępowaniach).

Na 1 886 pisemnych i osobistych zgłoszeń konsumentów:

- 942 było z gminy Chrzanów, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 388 było z gminy Trzebinia, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 302 było z gminy Libiąż, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 150 było z gminy Babice, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 104 było z gminy Alwernia, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego

Naruszenia praw konsumentów w 2011 roku dotyczyły:

- niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową i przejawiały się w odmowie przyjęcia, czy też załatwienia reklamacji towaru bądź usługi, załatwienia reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta, niedotrzymania terminu realizacji zobowiązania, niewykonania lub nienależytego wykonania umów, braku uzasadnienia w przypadku odmowy załatwienia reklamacji, zarzucania konsumentom niewłaściwego użytkowania towaru, przewlekłości postępowania reklamacyjnego, nieprzestrzeganiem 14 dniowego terminu do ustosunkowania się do złożonej reklamacji, narzucania reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego. Najwięcej skarg w zakresie reklamacji z tytułu niezgodności z umową dotyczyło odzieży i obuwia, sprzętu AGD i RTV, wyposażenia wnętrz (w tym mebli, kominków, lampy, firany, rolety, itp.);
- największą część skarg w zakresie usług wypełniały skargi na usługi telekomunikacyjne. Skargi wpływające na operatorów dotyczą zarówno telefonii stacjonarnej, jak i komórkowej. Zawierają one zarzuty zarówno merytoryczne (konsumenti kwestionują jakość usług telekomunikacyjnych, niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy) ale także zarzuty co do formy zawierania umowy (nieczytelne warunki umów zawieranych na odległość, nierzetelnie przekazywane informacje w trakcie składania telefonicznie oferty świadczenia usług), formy samej umowy (wielkość czcionki, układ strony, układ graficzny tekstu, przerzucanie elementów istotnych umowy do regulaminów, cenników). Największa część skarg dotyczyła

naruszeń w zakresie WLR, czyli tzw. usługi hurtowego dostępu do sieci. Jest to usługa, w której operator przejmuje obsługę połączeń telefonicznych od innego operatora wraz z pobieraniem abonamentu. Usługa hurtowego dostępu do sieci została wprowadzona decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z 13 lipca 2006r. w 2011 roku najwięcej naruszeń było ze strony Telekomunikacji Novum sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, MNI Telecom S.A. z siedzibą w Radomiu. Konsumenci, którzy są abonentami TP S.A. nagle są zaskakiwani ofertą innego operatora, który posiada ich dane osobowe bez ich zgody, z nieznanego źródła i wykorzystuje w ten sposób, że składa telefonicznie ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych. Trafiający do rzecznika konsumenci twierdzą, że osoby które dzwonią do nich z ofertą przedstawiają się, że są pracownikami Telekomunikacji (konsumenci ci są przekonani, że Telekomunikacji Polskiej S.A.). Z dostarczonej umowy jednoznacznie wynika, że mają do czynienia z innym operatorem niż TP S.A. Nie wszyscy zdąża jednak w terminie od niej odstąpić. W przypadku Telekomunikacji Novum powstaje jeszcze problem nieuznawania przez tego operatora skuteczności odstąpienia od umowy przypadku nie zamieszczenia w oświadczeniu o odstąpieniu danych wymaganych przez Telekomunikację Novum takich, jak np. nr telefonu, którego odstąpienie dotyczy (mimo, że konsument posiada jeden numer końcowy, a także wyraźnie zazaczył numer umowy, od której odstępuje i numer abonenta oraz inne dane pozwalające na jego identyfikację);

– skargi dotyczyły również operatorów telewizyjnych, którzy rozprawdzają programy telewizyjne z wykorzystaniem łączy DSL (ang. *Digital Subscriber Line* – cyfrowa linia abonencka) w sieci kablowej operatora telekomunikacyjnego, którzy wzywali konsumentów rezygnujących z ich oferty do niezwłocznego telefonicznego kontraktu, który wykorzystywali do prezentacji lepszej od dotychczasowej oferty, zachęcając do dalszego korzystania z usługi. De facto, utrudniali rezygnację z dotychczasowej oferty i wprawiali tym samym konsumentów w przekonanie, że nie wypowiedzieli skutecznie od umowy;

– nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość polegające na wykorzystaniu łatwowierności konsumentów zwłaszcza osób starszych do przedstawianej oferty, m. in. umów abonamentu telewizji satelitarnej, usług telekomunikacyjnych, również sprzętu AGD, kuchenek gazowych, elektrycznych, a także usług remontowo budowlanych. Przedsiębiorcy Ci utrudniali konsumentom realizację ich praw zwłaszcza w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy. Nieuczciwe praktyki związane z umowami poza lokalem były stosowane nawet w sytuacji zachowania przez konsumenta 10 dniowego terminu do odstąpienia. Dalej, problemy pojawiają się w przypadku składania reklamacji zakupionych w ten sposób towarów bądź usług (opieszalność postępowania);

– w dalszym ciągu dużo wpływało skarg dotyczących portalu „Pobieraczek.pl” firmy Eller Service. Konsumenci, którzy chcieli skorzystać z usług, byli wprowadzani w błąd treścią komunikatów reklamowych. W skargach podnoszono, że chociaż portal zachęca do pobierania plików "za darmo", wypełnienie formularza rejestracyjnego i zaakceptowanie regulaminu uznane było przez serwis za zawarcie umowy zobowiązującej do zapłacenia określonej kwoty. Pobieraczek zaoferował użytkownikom

możliwość bezpłatnego pobierania plików z zasobów binarnych grup Usenetu;

- spora część skarg w 2011 roku wypełniły usługi turystyczne. Organizatorzy turystyki nie stosują się jednak do uwag i opinii rzecznika i wszystkie sprawy, które są przedmiotem wystąpień rzecznika konsumentów w efekcie trafiają na drogę sądową;
- działalność firm ubezpieczeniowych w dalszym ciągu jest przedmiotem licznych skarg konsumentów. Skargi dotyczyły głównie opieszałości w dokonywaniu oceny zdarzenia powodującego szkodę i ustaleniu odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz jej zakresu, całkowitej odmowy uznania roszczenia o odszkodowanie bądź zaniżenia wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia, żądania od ubezpieczonych lub uprawnionych dodatkowych dokumentów, często niezwiązanych bezpośrednio ze szkodą, a także niekorzystnych postanowień umownych zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń. W tym zakresie rzecznik współpracuje z Rzecznikiem Ubezpieczonych.

W części ogólnej sprawozdania należy zaznaczyć, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów **przyjął w 2011 roku łącznie 668 pism przychodzących i 2 056 wiadomości e-mailowych (tylko 180 wiadomości stanowiły wnioski o poradę bądź inną formę pomocy)**. Pisma wychodzące zredagowane przez rzecznika w 2011 roku wynoszą **1 336 szt.**

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

W tego zakresie zadania rzecznik zarejestrował 3 578 porad na 3 869 nowych zgłoszeń konsumenckich. Na 3 578 udzielonych porad 1 595 rzecznik udzielił bezpośrednio w biurze rzecznika, 1 803 telefonicznie, 180 w drodze elektronicznej. W zakresie usług porady najczęściej dotyczyły usług telekomunikacyjnych, działalności ubezpieczeniowej. W zakresie sprzedaży porady najczęściej dotyczyły odzieży i obuwia (w tym artykułów skórzanych: torebek, rękawiczek, pasków, portfeli, itp.), sprzętu AGD RTV, wyposażenia wnętrz (w tym mebli, lamp, kominków, rolet, żaluzji, firan, itp.) oraz ogólnie przepisów i ich interpretacji w zakresie sprzedaży konsumenckiej. Duża ilość porad dotyczyła umów zawieranych poza lokalem i na odległość oraz zwrotu towarów pełnowartościowych.

W zakresie reklamacji zakupionych towarów porady najczęściej dotyczyły:

- odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji (w szczególności naprawy zamiast wymiany) oraz narzucania gwarancyjnego reżimu odpowiedzialności;
- nierzetelnej naprawy towaru, która nie przywróciła go do stanu zgodności z umową;
- uzależniania załatwienia reklamacji przez sprzedawcę od załatwienia reklamacji przez producenta czy też gwaranta;
- obciążania konsumentów kosztami opinii w przypadku niezasadnej reklamacji z tytułu

niezgodności towaru z umową;

- przewlekłego rozpatrywania reklamacji;
- braku należytej, pełnej informacji o zasadach użytkowania towaru, a następnie przerwania odpowiedzialności za powstałe niezgodności na konsumentów z powodu niewłaściwego użytkowania towaru;
- nieuznania przez sprzedawcę reklamacji towaru zakupionego przez konsumenta na odległość, w sytuacji gdy reklamuje go w terminie 10 dni licząc od dnia wydania towaru, tylko przyjęcie towaru i uznanie reklamacji, jako odstąpienia od umowy, w konsekwencji nie zwrócenie konsumentowi kosztów przesyłki tylko zwrócenie samej kwoty stanowiącej równowartość ceny zakupu towaru;
- sposobu załatwienia reklamacji w sytuacji zaprzestania przez przedsiębiorcę wykonywania działalności gospodarczej (wykreślenie z ewidencji działalności gospodarczej, upadłość, likwidacja).

W zakresie usług telekomunikacyjnych:

- naruszeń związanych z usługą hurtowego dostępu do sieci, dzięki której operatorzy alternatywni sprzedają abonament i usługi odbiorcom znajdującym się w zasięgu sieci TP
- bezpodstawnych kar umownych;
- niewywiązywania się operatorów z umowy poprzez braki zasięgu, brak dostępności zamówionej usługi;
- zmiany warunków umowy na odległość;
- nieprawidłowego naliczenia opłat za usługi telekomunikacyjne;
- zawarcie umowy na warunkach sprzecznych z postanowienia wzorca umownego – regulaminu świadczenia usług;

W zakresie ubezpieczeń:

- odmowa wypłaty ubezpieczenia z uwagi na pojawienie się przesłanki wyłączającej wypłatę ubezpieczenia;
- zaniżenia wartości kwoty ubezpieczenia przez ubezpieczyciela;
- zarzucania konsumentom opóźnienia w wypowiedaniu umów ubezpieczenia OC przy zmianie ubezpieczyciela;
- podwójnego ubezpieczenia OC pojazdów mechanicznych.

W dalszym ciągu duży problem stanowią umowy zawierane przez konsumentów poza lokalem działalności przedsiębiorstwa (najczęściej w domu) oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

W zakresie udzielanych porad rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, których w powyższym okresie było 789 szt. (tj. reklamacyjne – 557 szt., przedprocesowe – 232 szt. /wyznaczenie dodatkowego terminu do wykonania zobowiązania, wezwanie do zapłaty, oświadczenie o odstąpieniu

od umowy, oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu, itp./.

Składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W ramach tego zadania rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Rzecznik na bieżąco zapoznaje się uchwałami Rady Miejskiej i Rady Powiatu mogącymi mieć wpływ na sprawy konsumenckie. Brak sygnałów ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W tym zakresie rzecznik występował do przedsiębiorców wskazując naruszenia praw konsumentów i wzywając do polubownego sposobu załatwienia sprawy. W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych przez niego dokumentów, wyjaśnia podstawę prawną roszczeń i wzywa do przestrzegania przepisów prawa. Realizując powyższe zadanie rzecznik 322 razy interweniował pisemnie, w tym, w niektórych sprawach wielokrotnie, wzywając do wyjaśnienia sprawy pisemnie bądź osobiście. Na 322 sprawy sporne 255 spraw zostało zakończonych, z czego 186 załatwionych pozytywnie dla konsumenta (tj. 57,76 %). Łączna wartość finansowa załatwionych spraw wynosi 66 500,23 zł. Negatywny wynik w zakresie wystąpień rzecznika do przedsiębiorcy miało 69 spraw. Pozostałe 67 spraw jest w toku.

W zakresie usług najwięcej wystąpień dotyczyło usług telekomunikacyjnych oraz usług remontowo budowlanych, zaś w zakresie sprzedaży towarów, wystąpienia dotyczyły głównie odzieży i obuwia, wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego, sprzętu AGD i RTV.

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

Rzecznik utrzymuje stałą współpracę z powyższymi instytucjami, w miarę potrzeby. UOKiK w Warszawie bezpośrednio lub za pośrednictwem członka Krajowej Rady Rzeczników przesyła rzecznikowi fachową literaturę, wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Rzecznik w miarę potrzeby współpracuje ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, z Federacją Konsumentów, ze Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, od którego otrzymuje Biuletyn Rzeczników Konsumentów w wersji elektronicznej. W takim samym

zakresie rzecznik współpracuje z Rzecznikiem ubezpieczonych, Rzecznikiem odbiorców paliw i energii.

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

W zakresie tego zadania w 2011 roku rzecznik wytoczył 18 powództw. Łączna wartość przedmiotu sporu wszystkich postępowań wynosiła 83 730,- zł. Wśród postępowań wszczętych przez rzecznika znalazły się :

1. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu wynagrodzenia w związku z odstąpieniem konsumentki od umowy z uwagi na niewykonanie robót remontowo budowlanych mimo zapłaty wynagrodzenia) – wartość przedmiotu sporu: 4 500,- zł;
2. sprawa o złożenie przedmiotu do depozytu sądowego (konsumentka zwała umowę sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy oraz umowę kredytową na sfinansowanie zakupu, następnie odstąpiła od umowy kredytowej i zobowiązana była do zapłaty ceny w gotówce i okazało się, że sprzedawca nie przebywa pod adresem, który podawał na umowie, jak też w rejestrze przedsiębiorców) – wartość przedmiotu postępowania: 2 021,- zł;
3. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu wynagrodzenia w związku z odstąpieniem konsumenta od umowy z uwagi na niewykonanie robót remontowo budowlanych mimo zapłaty wynagrodzenia) – wartość przedmiotu sporu: 1 500,- zł;
4. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu ceny w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży wadliwego samochodu) – wartość przedmiotu sporu: 16 552,- zł;
5. sprawa o zapłatę – wartość: 979,- zł (zwrot ceny w związku z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość);
6. sprawa o zapłatę (wykonanie zastępczego po uzyskaniu zgody sądu w związku z niewykonaniem umowy gwarancyjnej, dotyczącej wykonanie obróbki pokrycia dachowego i orynowania) – wartość przedmiotu sporu: 7 524,- zł;
7. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu ceny zakupu w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży skradzionego telefonu komórkowego) – wartość przedmiotu sporu: 1 189,- zł;
8. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu zaliczki w związku z odstąpieniem konsumenta od umowy z uwagi na niewykonanie robót ciesielskich) – wartość przedmiotu sporu: 1 500,- zł;
9. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu kapitału zgromadzonego na koncie polisy na życie w związku z odstąpieniem od umowy ubezpieczenia) wartość przedmiotu sporu: 31 208,- zł;
10. sprawa o zapłatę (z tytułu nienależytego wykonania usług turystycznych) – wartość przedmiotu sporu: 523,- zł;
11. sprawa o zapłatę (z tytułu nienależytego wykonania usług turystycznych) – wartość przedmiotu sporu: 1 180,- zł;

12. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu części wynagrodzenia w związku z odstąpieniem konsumentki od części umowy z uwagi na niewykonanie prac kamieniarskich, mimo zapłaty całości wynagrodzenia) - wartość przedmiotu sporu: 1 200,- zł;
13. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu wynagrodzenia w związku z odstąpieniem konsumentki od umowy z uwagi na niewykonanie robót remontowo budowlanych mimo zapłaty wynagrodzenia) – wartość przedmiotu sporu: 1 550,- zł;
14. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu wynagrodzenia w związku z odstąpieniem konsumenta od umowy z uwagi na wadliwe wykonanie robót remontowo budowlanych mimo zapłaty wynagrodzenia) – wartość przedmiotu sporu: 4 330,- zł;
15. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu zaliczki w związku z odstąpieniem konsumentki od części umowy z uwagi na niewykonanie prac kamieniarskich) - wartość przedmiotu sporu: 1 000,- zł;
16. sprawa o zapłatę (z tytułu spowodowania szkody w związku z wprowadzeniem w błąd) – wartość przedmiotu sporu: 1 250,- zł;
17. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu wynagrodzenia w związku z odstąpieniem konsumenta od umowy z uwagi na niewykonanie robót remontowo budowlanych mimo zapłaty wynagrodzenia) – wartość przedmiotu sporu: 3 800,- zł;
18. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu wynagrodzenia w związku z odstąpieniem konsumenta od umowy z uwagi na niewykonanie robót remontowo budowlanych mimo zapłaty wynagrodzenia) – wartość przedmiotu sporu: 1 924,- zł.

Rzecznik wstąpił do czterech postępowań przed sądem I instancji o zapłatę:

1. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu równowartości ceny zakupu w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży wadliwej, drewnianej stolarki okiennej, wykonanej na zamówienie) – wartość przedmiotu sporu: 25 000,- zł. Rzecznik sporządził apelację i wstąpił do postępowania;
2. sprawa o zapłatę (z tytułu wypłaty zaniżonego odszkodowania z umowy AC) – wartość przedmiotu sporu: 10 798,- zł;
3. sprawa o zapłatę (z tytułu zwrotu równowartości ceny zakupu w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży obuwia) – wartość przedmiotu sporu: 1 000,- zł.

Ponadto, rzecznik prowadzi 5 postępowań z ubiegłego roku, które nie zakończyły się do chwili obecnej:

1. postępowanie egzekucyjne w sprawie o zapłatę, którą wszczął rzecznik – wartość przedmiotu wniosku: 1 156,65 zł;
2. postępowanie o zapłatę (z tytułu odszkodowania w związku z wypożyczeniem wadliwej przyczepy typu „LAWETA”) – wartość przedmiotu sporu: 10 046,02 zł;
3. postępowanie egzekucyjne w sprawie o zapłatę, którą wszczął rzecznik – wartość przedmiotu wniosku: 2 259,60 zł;

4. sprawa o zapłatę, do której rzecznik wstąpił na etapie postępowania apelacyjnego – rzecznik sporządziła apelację, która spowodowała uchylanie wyroku sądu I instancji (z tytułu odszkodowania w związku z niewykonaniem umowy o przyłączenie do sieci Przedsiębiorstwa Energetycznego) – wartość przedmiotu zaskarżenia 4 715,03 zł. Obecnie Sąd zasądził na rzecz konsumenta kwotę 4 125,09 zł. Wyrok nie jest prawomocny. Po otrzymaniu uzasadnienia wyroku Rzecznik rozważy kwestię ewentualnej apelacji w zakresie pozostałej kwoty.

W 2011 roku rzecznik obsługiwał 25 postępowań o łącznej wartości przedmiotu sporu 128 659,28 zł.

W zakresie zadania polegającego na wytaczaniu powództw na rzecz konsumentów i wstępowania do toczących się postępowań rzecznik służył również pomocą prawną konsumentom samodzielnie występującym z roszczeniem do sądu. Rzecznik w 2011 udzielał ww. pomocy w 26 sprawach przygotowując pozwy do samodzielnego wystąpienia przez konsumenta, na łączną wartość przedmiotu sporu: 119 114,55 zł. Łącznie rzecznik zredagował 46 szt. pism procesowych (tj. pozwy, wnioski o zwolnienie od kosztów, wnioski o przyznanie adwokata z urzędu, sprzeciwy od nakazu zapłaty, zażalenia, wnioski o wszczęcie postępowania egzekucyjnego, o przystąpienie do egzekucji, skargi na czynności komornika, apelacje, itp.) Rzecznik przez cały czas pomaga konsumentom, którzy wszczęli postępowania samodzielnie w ubiegłym roku, a które nie zostały zakończone.

W 4 przypadkach rzecznik redagował wnioski o rozpoznanie sprawy przez Polubowny Sąd Konsumentcki działający przy Inspekcji Handlowej. Sprawy skierowane do Polubownego Sądu Konsumentckiego mogą być rozpoznawane, gdy obie strony (zarówno konsument, jaki przedsiębiorca) wyrażą zgodę na jego rozstrzygnięcie (tzw. zapis na sąd polubowny). W powyższych sprawach żaden przedsiębiorca nie wyraził zgody na rozpoznawanie sprawy przez tenże sąd.

Przy podejmowaniu decyzji o skierowaniu sprawy na drogę postępowania sądowego rzecznik kierował się przede wszystkim istnieniem przesłanek do wytoczenia powództwa, niewielkim ryzykiem przegranej (w przypadku spraw konsumenckich ocena ryzyka przegranej jest utrudniona, gdyż w przypadku istnienia sporu co do istnienia bądź nieistnienia niezgodności towaru z umową, czy też wadliwości usługi, gdzie konieczna jest fachowa wiedza rzeczoznawcy, biegłego, nie można z góry przewidzieć czy roszczenie konsumenta jest zasadne), częstotliwością naruszeń przez danego przedsiębiorcę praw konsumentów, sytuacją ekonomiczną konsumenta oraz finansami jednostki samorządu terytorialnego. Wskazane kryteria są istotne z punktu widzenia obciążenia budżetu starostwa w przypadku przegrania sprawy. Biuro rzecznika nie posiada własnego budżetu, ani też wydzielonej, odrębnej kwoty z budżetu na realizację, m. in. tego zadania, jakim jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Zwolnienie rzecznika z kosztów sądowych nie oznacza zwolnienia z kosztów zastępstwa procesowego i w przypadku przegrania sprawy może pociągać za sobą wysokie koszty dla budżetu starostwa.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Realizując zadania w zakresie podnoszenia świadomości konsumenckiej w 2011 roku rzecznik kontynuował akcję edukacyjną mającą na celu dotarcie z informacją o prawach konsumenta w związku zawieraniem umów sprzedaży, umów o świadczenie usług do młodzieży szkół ponadpodstawowych zainicjowaną przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. W dalszym ciągu nauczyciele szkół, w których rzecznik przeprowadził zajęcia w latach wcześniejszych zwracają się do rzecznika z prośbą o przeprowadzenie takich zajęć kolejnym klasom. W skutek przeprowadzonych zajęć uczniowie poznają instytucję powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, zakres jego pracy, poznają podstawowe zagadnienia dotyczące ochrony praw konsumentów w zakresie sprzedaży konsumenckiej, w tym sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość, usług bankowych, w tym kredytu konsumenckiego oraz uczą się w praktyce wykorzystywać nabytą wiedzę. W ramach tych zajęć rzecznik spotkał się kilkakrotnie z młodzieżą Zespołu Szkół Ekonomiczno-Chemicznych w Trzebini, Zespołu Szkół w Libiążu.

Formy edukacji konsumenckiej:

- współpraca z prasą; Rzecznik realizuje poprzez pisemne odpowiadanie na zadane przez lokalną gazetę „PRZEŁOM” pytania dotyczące konkretnych przypadków naruszeń interesów konsumenckich;
- współpraca w mediach; Rzecznik współpracuje z Radiem „KRAKÓW” przekazując informacje i wyjaśniając problemy z którymi spotykają się odbiorcy;
- rzecznik radzi na stronie www.powiat-chrzanowski.pl/index.php?id=918
- edukacja w szkołach; w miarę możliwości przyjmuje zaproszenia szkół celem przeprowadzenia pogadarek z zakresu ochrony praw konsumenta(j.w.);
- rozpowszechnianie broszur informacyjnych o charakterze konsumenckim;
- prelekcje dla różnych grup środowiskowych, bezpośrednie spotkania z konsumentami w postaci pogadarek, prelekcji (udział w spotkaniu w zakresie prawa konsumentów, źródła informacji i pomocy w sprawach konsumenckich w Ośrodku Pomocy Społecznej w Libiążu);

Podjęcie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne):**

W tym zakresie rzecznik prowadzi jedno postępowanie, które wszczął w 2010r. pierwsza rozprawa wyznaczona na dzień 07.03.2012r.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:**

W tym zakresie rzecznik nie podejmował żadnych działań procesowych, poza działaniami polegającymi na występowaniu w 5 przypadkach do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust. 1 pkt 2 uokik, wskazując, że działanie przedsiębiorcy wyczerpuje również znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych. Przedsiębiorcy we wszystkich tych przypadkach uznali roszczenia konsumentów, na rzecz których rzecznik wystąpił.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:**

Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa grupowego z uwagi na brak minimalnej ilości konsumentów, których indywidualne roszczenia od jednego podmiotu, między którymi istnieje więź przedmiotowa i podmiotowa na tyle istotna, że ze względu na członków grupy, jak i dobro wymiaru sprawiedliwości celowe byłoby ich wspólne dochodzenie.

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

Przepis art. 42 ust. 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że: *„Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym 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.⁶⁾)”*.

W tym zakresie są to przypadki incydentalne. W szczególności chodzi o wykroczenia przeciwko interesom konsumentów określone w przepisach art. 132 do 139 *ustawy z dnia 20 maja 1971 roku Kodeks wykroczeń (t.j. Dz. U. z 2010r., Nr 46, poz. 275 ze zm.)*, a także w art. 114 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z nieudzielaniem rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia opinii rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika oraz wykroczenia określone w innych ustawach. W 2011 roku rzecznik nie prowadził takich postępowań. Rzecznik nie wystąpił w ubiegłym roku do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się przedsiębiorcy do uwag i opinii rzecznika. Przy podejmowaniu decyzji o wystąpieniu do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się przedsiębiorcy do uwag i opinii rzecznika, rzecznik kieruje się głównie interesem konsumenta, praktycznym znaczeniem takiego ukarania. Ukaranie przedsiębiorcy jest postępowaniem niezależnym od dochodzenia roszczenia konsumenta i nie wpływa na skuteczność jego egzekwowania. Czasami powoduje złośliwość przedsiębiorcy na przyszłość, którzy odpowiadają na pisma rzecznika jednak nie wyrażają woli polubownego załatwienia sprawy. Ilość spraw wpływających do rzecznika pozwala na podejmowanie przede wszystkim działań zmierzających do wyegzekwowania zasadnych roszczeń konsumentów, a w drugiej kolejności do ewentualnego ukarania przedsiębiorców za nieudzielanie rzecznikowi odpowiedzi. W 2011 roku żadna sprawa nie wymagała wystąpienia do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się przedsiębiorcy do uwag i opinii rzecznika.

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

W tym zakresie rzecznik jeden raz przedstawił sądowi istotny pogląd dla sprawy w zakresie selektywności roszczeń reklamacyjnych z tytułu niezgodności towaru z umową.

IV. Tabele

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

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1 296
ubezpieczeniowa	129
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	97
remontowo-budowlana	57
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	60
telekomunikacja (telefony, Internet, TV)	721
turystyczno-hotelarska	82
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	29
pralnicza	8
timeshare	---
pocztowa	12
gastronomiczna	---
przewozowa	24
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	8
medyczna	8
wyposażenie wnętrz	---
pogrzebowa	1
windykacyjne	53
inne	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1 834
obuwie i odzież	440
wyposażenie mieszkania	285
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	400
komputer i akcesoria komputerowe	101
motoryzacja	151
artykuły spożywcze	33
artykuły chemiczne i kosmetyki	3

zabawki	29
inne	392
III. Umowy poza lokalem i na odległość	448

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	113	64	32	17
ubezpieczeniowa	2	1	1	---
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	2	1	---
remontowo-budowlana	26	12	10	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	4	1	2
telekomunikacja (telefon, Internet, TV)	54	36	10	8
turystyczno-hotelarska	7	1	4	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	---	---	---	---
motoryzacja	2	---	2	---
pralnicza	---	---	---	---
timeshare	---	---	---	---
pocztowa	---	---	---	---
gastronomiczna	---	---	---	---
przewozowa	2	1	1	---
edukacyjna/kulturalna /rekreacyjno-sportowa	---	---	---	---
medyczna	---	---	---	---
wyposażenie wnętrz	---	---	---	---
pogrzebowa	---	---	---	---
windykacyjne	7	6	1	---
inne	3	1	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	182	113	34	35
obuwie i odzież	124	79	22	23
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	19	13	2	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt	15	11	2	2

telekomunikacyjny)				
komputer i akcesoria komputerowe	5	3	1	1
motoryzacja	6	4	1	1
artykuły spożywcze	---	---	---	---
artykuły chemiczne i kosmetyki	---	---	---	---
zabawki	3	---	2	1
inne	23	13	5	5
III. Umowy poza lokalem i na odległość	14	9	3	2

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

Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3 (uwzględniające żądania w całości)	---	1	4
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	3 (uwzględniające żądania w całości)	---	5	8
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	---	---	---	---
4.	Inne	2 (uwzględniające żądania	---	3	5

		w całości)			
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów do samodzielnego występowania dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4	1 (wyrok nie jest prawomocny, po otrzymaniu sprawozdania rzecznik rozważy apelację)	---	5
6.	Przygotowywanie konsumentom pozwów do samodzielnego występowania dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	8	---	7	15
7.	Inne	5	---	---	5
	RAZEM	25	1	16	42
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	---	---	---	---
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	---	---	4	4
3.	Postępowania prowadzone przez rzecznika w 2011 roku (wytoczone przez rzecznika lub, do których rzecznik wstąpił w latach wcześniejszych)	1	---	4	5

Tabela nr 4: Inne zadania:

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

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W zakresie sprzedaży konsumenckiej należałoby uregulować kwestię terminu załatwienia reklamacji. Dotychczasowe rozwiązanie wynikające z przepisu art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002r., nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) zobowiązuje sprzedawcę do rozpatrzenia reklamacji w zakresie jej zasadności w terminie 14 dni, nie reguluje natomiast kwestii załatwienia reklamacji. Z kolei, samo sformułowanie w zakresie załatwienia reklamacji, zawarte w art. 8 ust. 4 ww. ustawy „sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie” nie jest wystarczające. Wymusza na konsumentach dodatkową aktywność (wyznaczenie terminu i wezwanie do załatwienia reklamacji), a także ponoszenia dodatkowych kosztów z tym związanych w celu załatwienia reklamacji. Niesolidnym sprzedawcom daje pole do opieszałości w załatwieniu reklamacji.

W zakresie usług bankowych zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenia zmian w ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucje Rzecznika konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Wyposażenie rzeczników w broszury, ulotki informacyjne, książeczki zawierające informację o prawach konsumentów w celu zapewnienia skuteczniejszej realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych.

W 2011 roku wpłynęła do Rady Powiatu Chrzanowskiego jedna skarga na działalność Rzecznika.

Mieszkańcy powiatu mogą swoje problemy zgłaszać bezpośrednio w biurze Rzecznika, bądź drogą elektroniczną ze strony internetowej powiatu chrzanowskiego.

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie mieści się w Chrzanowie przy ul. Partyzantów 2, I piętro, pokój nr 103.

Sprawozdanie sporządzone w dniu 31 stycznia 2012 roku.

Opracowanie:
Bernadetta Dereszowska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Chrzanowie

Siedziba:
Starostwo Powiatowe w Chrzanowie
Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów
ul. Partyzantów 2
32-500 Chrzanów
tel: (32) 625 79 70
tel. kom.: 600 384 629
e-mail: prk@powiat-chrzanowski.pl

Zatwierdził:

Data

Starosta chrzanowski