

**ZARZĄDZENIE**  
**nr 23 /2012**  
**STAROSTY OTWOCKIEGO**  
**z dnia 6 marca 2012r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2011**

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

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2011.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

  
*Bogumiła Więckowska*

# **S p r a w o z d a n i e**

## **z działalności Powiatowego Rzecznika**

### **Konsumentów w Otwocku**

#### **w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2011 r.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonując zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, działał na mocy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm. ).

Zatrudniony był w niepełnym wymiarze godzin (początkowo ½ etatu, od 11 kwietnia 2011r – ¾ etatu). Mimo, że działa na terenie powiatu liczącego powyżej 100 tys. mieszkańców, nie posiada biura i odrębnego budżetu. Brak zaplecza organizacyjnego i merytorycznego w postaci biura powoduje, że wszystkie czynności rzecznik wykonuje osobiście. Poza godzinami urzędowania rzecznik opracowywał wystąpienia do przedsiębiorców, zapoznawał się z ciągle zmieniającymi się uregulowaniami prawnymi, orzecznictwem i literaturą, jak również uczestniczył w szkoleniach, seminariach i konferencjach. Rozmiar zadań i stale wzrastająca liczba wpływających spraw w pełni uzasadniają konieczność wyodrębnienia biura rzecznika.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom 1123 informacji i porad prawnych (bez informacji w formie pisemnej). Ich ilość w porównaniu do lat ubiegłych systematycznie wzrasta (w 2010 było ich 946). Przykładowo należy podać, że w 2001r Rzecznik udzielił ich jedynie 104. Konsumenty zadawali pytania telefonicznie, w czasie osobistych wizyt lub korzystając z poczty elektronicznej. Stan ten powodował, że rzecznik przeważającą część czasu pracy przeznaczał na udzielanie konsumentom wspomnianych porad i informacji, w tym odpisywał na zapytania przesyłane drogą elektroniczną, bądź wnoszone w formie pisemnej w tradycyjny sposób. Mając na uwadze, iż rzecznik jest zatrudniony jedynie na części etatu, właściwie nie jest już w stanie udzielić informacji i porad większej liczbie konsumentów.

Zapytania konsumentów dotyczyły bardzo różnych dziedzin, np. telefonii stacjonarnej i komórkowej, usług remontowo-budowlanych, umów deweloperskich i pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, usług turystycznych, umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa i – tradycyjnie już – obuwia (tematykę i zestawienie ilościowe przedstawiono w tabeli stanowiącej załącznik do sprawozdania) . Konsumenty przesyłające zapytania i skargi w formie elektronicznej oczekują, iż odpowiedź otrzymają w ciągu kilku godzin, najdalej dwóch-trzech dni. Nie jest to możliwe, bowiem, jak wspomniano, rzecznik nie posiada biura, i wszystkie czynności, w tym techniczne, wykonuje osobiście.

Wobec tego, że pytania dotyczyły zagadnień nie tylko z zakresu prawa konsumenckiego, udzielenie konsumentom odpowiedzi wymagało wielokrotnie wiedzy także z innych, odległych dziedzin i to nie tylko prawa.

W porównaniu z okresami ubiegłymi wyraźnie wzrosła wiedza konsumentów odnośnie do przysługujących im praw, zwiększyły się oczekiwania konsumentów co do zakresu informacji udzielanej przez rzecznika, jak również w odniesieniu do

egzekwowania przez rzecznika od przedsiębiorców zachowań zgodnych z życzeniami konsumentów, nie zawsze uzasadnionymi.

Udzielanie konsumentom informacji prawnej łączyło się z pomocą w opracowaniu projektów różnych dokumentów, w tym pism procesowych, np. oświadczeń o odstąpieniu od umów kupna-sprzedaży zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, pozwów o zapłatę, sprzeciwów od nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym, apelacji, a także instruktorem odnośnie do postępowania i zachowania przed sądem.

Podkreślić należy, iż niektórzy konsumenci w toku dochodzenia roszczeń kilkakrotnie zasięgałi rady rzecznika, prosili o sporządzenie kolejnych projektów pism, w tym procesowych.

Z porad Powiatowego Rzecznika Konsumentów korzystali również przedsiębiorcy, co niewątpliwie świadczy o zaufaniu do jego kompetencji i obiektywizmu.

Wzrost świadomości prawnej konsumentów skutkuje także zwiększeniem liczby skarg składanych przez konsumentów na sposób załatwienie ich reklamacji przez przedsiębiorców. W 2011r. wnieśli ich 108. Dotyczyły między innymi:

- świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- usług turystycznych,
- zakupionego sprzętu elektronicznego,
- towaru zakupionego poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość,

Rzecznik występował do przedsiębiorców z pismami przedstawiającymi stan prawny spraw i zasadność żądań konsumentów; niestety, nie wszyscy adresaci podzielili pogląd rzecznika.

Część skarg wnoszonych przez konsumentów nie była zasadna lub przedwczesna, co okazywało się w toku prowadzonego postępowania; składali je na podstawie subiektywnych przekonań o słuszności żądań.

Analiza skarg konsumentów prowadzi do wniosku, że w dalszym ciągu poważnym problemem jest jakość usług świadczonych przez operatorów telefonii stacjonarnej, komórkowej, wykorzystującej łącza radiowe, jakość aparatów telefonicznych komórkowych oraz mobilnych łączy internetowych, a także – celem doprowadzenia do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - wprowadzanie w błąd konsumentów przez przedstawicieli różnych operatorów prowadzących działalność w stosunkowo mniejszym rozmiarze lub wykorzystywania ich mylnego przeświadczenia konsumentów, iż przedstawiciele ci reprezentują spółkę Telekomunikacja Polska S.A. Narastanie popularności transakcji dokonywanych przez Internet, zarówno odnośnie do kupna towarów, jak usług, skutkuje zwiększeniem się liczby skarg co do umów zawieranych na odległość. Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawione zostało w załączniku tabelarycznym do niniejszego sprawozdania.

Brak budżetu stawia rzecznika w trudnej sytuacji w razie ewentualnego przegrania procesu i konieczności pokrycia kosztów zastępstwa procesowego strony przeciwnej. Okoliczność ta ma znaczący wpływ na podjęcie przez rzecznika decyzji o niewystępowaniu w sprawach konsumenckich na drogę sądową, jak również o niewystępowaniu do toczących się postępowań, ograniczenia się do opracowywania dla konsumentów projektów pozwów i różnego rodzaju pism procesowych.

W 2011r. rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc w zakresie przedstawiania sądowi istotnego poglądu dla sprawy, informował jednak konsumentów o treści aktualnego orzecznictwa, np. w sprawach z powództw zakładów energetycznych i gazowniczych o zapłatę

tytułem rzekomego pobierania energii elektrycznej i gazu poza urządzeniami pomiarowymi, treści klauzul abuzywnych i numerach za jakimi zostały wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym, z uwagi na brak takiej konieczności, rzecznik nie występował z wnioskami w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz o ukaranie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik), nie podejmował działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie występował również z pozwami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone.

W grudniu 2011r. rzecznik, korzystając z pomocy organizacyjnej i częściowo merytorycznej Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości w Warszawie zorganizował dla powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów z województwa mazowieckiego seminarium poświęcone specyfice umów pośrednictwa w obrocie nieruchomościami i o zarządzanie nieruchomościami oraz działaniom podejmowanym przez pośredników i zarządców celem wywiązania się z umów zawartych z konsumentami. Rzecznik prowadził seminarium wspólnie z członkiem zarządu PFRN Leszkiem Hardkiem. Oboje prowadzący korzystali z posiadanej profesjonalnej wiedzy, gdyż oboje posiadają licencje pośrednika w obrocie nieruchomościami (L. Hardek także zarządcy nieruchomości) i są członkami Komisji Odpowiedzialności Zawodowej przy ministrze transportu, budownictwa i gospodarki morskiej. Nadto rzecznik, już jako osoba prywatna, prowadząc w Warszawie, Katowicach, Częstochowie i Gdyni szkolenia dla pośredników w obrocie nieruchomościami, zarządców nieruchomości i rzeczoznawców majątkowych, zwracał uwagę na konieczność przestrzegania w umowach zawieranych z konsumentami postanowień art. 385<sup>1</sup> kc i 385<sup>3</sup> kc, zaznajamiał słuchaczy z klauzulami abuzywnymi wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych, omawiał postanowienia ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i przedstawiał problematykę związaną z naruszaniem przez przedsiębiorców zbiorowych interesów konsumentów.

Znaczne obciążenie pracą bieżącą związaną z udzielaniem bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz opracowywaniem wystąpień do przedsiębiorców, uniemożliwiło rzecznikowi w 2011r. podjęcie szerszych działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2011r, podobnie, jak w latach ubiegłych, rzecznik brał udział w konferencjach i szkoleniach, utrzymywał kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

Zdaniem rzecznika, w miastach i powiatach liczących powyżej 100 tys. mieszkańców, miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów powinni być zatrudniani w pełnym wymiarze godzin oraz posiadać biura, w ramach którego zatrudniona byłaby w pełnym wymiarze godzin co najmniej jedna osoba posiadająca przygotowanie merytoryczne, a także wydzielony budżet. W wydatny sposób poprawiłoby to nie tylko warunki pracy rzeczników, pozwoliłoby na podjęcie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, lecz przede wszystkim umożliwiłoby konsumentom szybszy dostęp do informacji o przysługujących im prawach, a nadto miałoby korzystny wpływ na przyspieszenie rozpatrywania wnoszonych przez konsumentów skarg. Dający się zauważyć wzrost świadomości konsumenckiej w pełni uzasadnia pogląd, że ilość skarg wnoszonych przez konsumentów będzie

nie tylko szybko rosła (zwłaszcza zgłaszanych za pośrednictwem poczty elektronicznej), lecz także dotyczyć będzie wielokroć skomplikowanych spraw, w których dotychczas korzystano z pomocy adwokatów i radców prawnych.

Otwock, dnia 6 marca 2012r

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

*mgr Anna Jackowska*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2011 R.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Otwocku**

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

|                                                         | Ogółem     |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>I. Usługi, w tym:</b>                                | <b>499</b> |
| ubezpieczeniowa                                         | 17         |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)                    | 15         |
| remontowo-budowlana                                     | 105        |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 51         |
| telekomunikacja (telefony, TV)                          | 73         |
| turystyczno-hotelarska                                  | 43         |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości                | 23         |
| motoryzacja                                             | 15         |
| pralnicza                                               | 25         |
| timeshare                                               |            |
| pocztowa                                                |            |
| gastronomiczna                                          |            |
| przewozowa                                              | 1          |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa              | 38         |
| medyczna                                                |            |
| wyposażenie wnętrz                                      | 31         |
| pogrzebowa                                              |            |
| windykacyjne                                            | 44         |
| inne                                                    | 18         |
| <b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>                      | <b>486</b> |
| obuwie i odzież                                         | 106        |
| wyposażenie mieszkania                                  | 32         |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)             | 66         |
| komputer i akcesoria komputerowe                        | 75         |
| motoryzacja                                             | 20         |
| artykuły spożywcze                                      |            |
| artykuły chemiczne i kosmetyki                          |            |
| zabawki                                                 |            |
| inne                                                    | 187        |
| <b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>           | <b>138</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>21</b>              | <b>6</b>              | <b>3</b>              | <b>12</b>     |
| ubezpieczeniowa                                         | 1                      |                       |                       | 1             |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)                    | 4                      |                       |                       | 4             |
| remontowo-budowlana                                     | 1                      |                       | 1                     |               |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości |                        |                       |                       |               |
| telekomunikacja (telefon, TV)                           | 4                      | 3                     |                       | 1             |
| turystyczno-hotelarska                                  | 3                      |                       | 2                     | 1             |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości                |                        |                       |                       |               |
| motoryzacja                                             |                        |                       |                       |               |
| pralnicza                                               |                        |                       |                       |               |
| timeshare                                               |                        |                       |                       |               |
| pocztowa                                                |                        |                       |                       |               |
| gastronomiczna                                          |                        |                       |                       |               |
| przewozowa                                              | 1                      |                       |                       | 1             |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa              | 1                      |                       |                       | 1             |
| medyczna                                                |                        |                       |                       |               |
| wyposażenie wnętrz                                      |                        |                       |                       |               |
| pogrzebowa                                              |                        |                       |                       |               |
| windykacyjne                                            |                        |                       |                       |               |
| inne                                                    | 6                      | 3                     |                       | 3             |
| <b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>                      | <b>4</b>               |                       | <b>1</b>              | <b>3</b>      |
| obuwie i odzież                                         | 2                      |                       | 1                     | 1             |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego          | 2                      |                       |                       | 2             |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)             |                        |                       |                       |               |
| komputer i akcesoria komputerowe                        |                        |                       |                       |               |
| motoryzacja                                             |                        |                       |                       |               |
| artykuły spożywcze                                      |                        |                       |                       |               |
| artykuły chemiczne i kosmetyki                          |                        |                       |                       |               |
| zabawki                                                 |                        |                       |                       |               |
| inne                                                    |                        |                       |                       |               |
| <b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>           | <b>3</b>               | <b>1</b>              | <b>1</b>              | <b>1</b>      |

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

| lp | Przedmiot sporu                                                                                                        | Rozstrzygnięcie sądu                                                       |           | Sprawy<br>w toku | Ilość<br>powództw<br>ogółem |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|-----------------------------|
|    |                                                                                                                        | pozytywne<br>(np.<br>uwzględniające<br>żądanie<br>w zasadniczej<br>części) | negatywne |                  |                             |
| 1. | Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów                            | 0                                                                          | 0         | 0                | 0                           |
| 2. | Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług                                                     | 0                                                                          | 0         | 0                | 0                           |
| 3. | Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone                                                     | 0                                                                          | 0         | 0                | 0                           |
| 4. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów | 1                                                                          |           | 2                | 3                           |
| 5. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług                          |                                                                            |           | 4                | 4                           |
| 6. | Inne                                                                                                                   | 1                                                                          |           |                  | 1                           |

|    | RAZEM                                                |   |   |   |
|----|------------------------------------------------------|---|---|---|
| 1. | Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny | 0 | 0 | 0 |
| 2. | Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań      | 0 | 0 | 0 |

Tabela nr 4: Inne zadania:

| L.p | Realizacja zadań wynikających z:                                                              | Ilość |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1.  | Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne                                         | 0     |
| 2.  | Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym                                      | 0     |
| 3.  | Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym                                         | 0     |
| 4.  | Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów       | 0     |
| 5.  | Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy | 0     |

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
  
mgr Anna Jackowska