

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW  
KONSUMENTÓW ZA 2011 R.**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach**

## SPIS TREŚCI

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

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 wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
  - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
  - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
  - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
  - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
  - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

### IV. TABELLE

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

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

Na terenie Powiatu Kieleckiego, liczącego ponad 200.000 mieszkańców, będącego jednym z największych w Polsce, Rzecznik Konsumentów sam realizuje zadania. Nie ma wyodrębnionego biura. Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie prawnicze. Do pomocy w sprawach administracyjno-organizacyjnych ma pracownika.

**II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

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

Pod wpływem działań mediów, instytucji, organizacji społecznych oraz Rzecznika Konsumentów, wzrasta z roku na rok wśród konsumentów świadomość przysługujących im praw. Coraz częściej decydują się na konfrontację z przedsiębiorcami łamiącymi przepisy prawa, w tym i na drodze sądowej.

Liczba porad *stricto* konsumenckich, udzielonych w 2011 roku, wyniosła 792 (dla porównania w roku 2010 było ich 719, a w 2009 - 427). Wzrosła tym samym o 10% w stosunku do roku poprzedniego. Oszczędności z tego tytułu dla konsumentów, wahają się w granicach 118.800 zł. – 158.400 zł., licząc stawkę za poradę 150-200 zł. w Kancelarii Adwokackiej lub Radcowskiej.

Zakres spraw z którymi konsumenci zwracali się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach był bardzo zróżnicowany. Najwięcej było porad dotyczących innej sprzedaży, sprzedaży obuwia i odzieży, finansowych i telekomunikacyjnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie odmawiał też pomocy prawnej, w sprawach wykraczających swym zakresem tematycznym poza poradnictwo konsumenckie. Charakter tych spraw był bardzo zróżnicowany. Nie ujęto tego jednak w przedmiotowym zestawieniu.

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

Rzecznik Konsumentów w 2011 r. nie składał żadnych wniosków w tym zakresie.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W przypadku, gdy udzielenie konsumentowi samej porady mogło okazać się niewystarczające, Rzecznik Konsumentów występował korespondencyjnie do przedsiębiorcy.

W pismach wskazywał, gdzie zostały naruszone prawa konsumenta, wzywając jednocześnie przedsiębiorcę do podjęcia właściwych działań. Rzecznik Konsumentów odnotował ogółem 89 spraw, w tym 67 pisemne wystąpienia. W 1 sprawie stwierdzono brak właściwości miejscowej, w 6 rzeczowej, 6 zawierało przedwczesne żądanie ochrony (zgłoszenie reklamacyjne do przedsiębiorcy i do wiadomości Rzecznika Konsumentów), a 9 zostało zakończonych z powodu braków formalnych (3 dotyczyły sprzedaży obuwia i odzieży, 1 innej sprzedaży, 2 były telekomunikacyjne, 2 w zakresie sprzedaży sprzętu RTV i AGD i 1 deweloperska). Na dzień 12 marca 2012 r., stwierdzono: 17 spraw pozytywnie zakończonych, negatywnie 40, a 10 było w toku. Tak duża liczba negatywnie rozpatrzonych spraw wynika z faktu, iż UOKiK nie dopatrzył się praktyk ograniczających konkurencję, w działaniach polegających na wprowadzeniu kilkudziesięcioprocentowej podwyżki, tytułem dostawy wody i odbioru ścieków, przez Wodociągi Kieleckie sp. z o.o. oraz Nadleśnictwo Zagnańsk. Było ich w sumie 30.

Sukcesywnie wzrasta świadomość społeczna, przez co utrzyma się tendencja wzrostowa spraw konsumenckich. Do szeregu kampanii medialnych przyłączył się Powiat Kielecki. Mimo to wciąż wiele osób nie zdaje sobie sprawy z istnienia organizacji stojących na straży praw konsumentów. W 2011 r. najwięcej było wystąpień do przedsiębiorców w sprawach dotyczących dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości (30), odzieży i obuwia (11) oraz telekomunikacyjnych (5).

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

Rzecznik Konsumentów informował UOKiK, by ten zbadał czy działania podejmowane przez Wodociągi Kieleckie sp. z o.o. oraz Nadleśnictwo Zagnańsk w zakresie podwyżki cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków nie naruszają przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zawiadomienia z dnia 08.02.2011 r. i 28.04.2011 r.). UOKiK stwierdził, że w/w sprawy nie mają charakteru antymonopolowego i odmówił wszczęcia postępowania.

Rzecznik Konsumentów zawiadamiał również UOKiK o stosowaniu przez przedsiębiorców postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone (pisma z dnia 12.10.2011 r. odnośnie POLLANA sp. z o.o. Sp. K. z siedzibą w Sierosławiu oraz z dnia 12.01.2012 r. dot. Karol Pawelec DREW-BUD z siedzibą w Lisich Jamach).

Współpraca Rzecznika Konsumentów z Rzecznikiem Ubezpieczonych układa się bardzo dobrze. Rzecznik Konsumentów współpracuje również z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Kielcach.

W 2011 r. Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw ani nie wstępował do postępowań. Skierował tylko jedno Zawezwanie do próby ugodowej.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2011 r., Rzecznik Konsumentów realizował Porozumienie o partnerstwie i współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Kielcach z dnia 31.12.2010 r. Uczestniczył w Powiatowych Targach pracy, gdzie udzielał porad konsumenckich (Zagnańsk – 17.03.2011 r., Kostomłoty I – 29.09.2011 r.) oraz prowadził działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym w stosunku do bezrobotnych, planujących podjąć własną działalność gospodarczą (27.01.2011 r., 10.02.2011 r., 25.03.2011 r.). Działania te obejmowały cykl wykładów na temat uczciwej konkurencji między przedsiębiorcami, jak i prawa konsumenckiego.

W dniu 29.11.2011 r., Rzecznik Konsumentów na zlecenie UOKiK szkolił w 3 Klubach Seniora osoby z grupy wiekowej 60+ odnośnie prawa konsumenckiego. Były to Kluby Seniora w Kielcach przy ul. Św. S.. Kostki 3, Hożej 39 i Jana Nowaka-Jeziorańskiego 75.

Rzecznik Konsumentów dążąc do jak najlepszego wykonywania swych obowiązków, uczestniczył w szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje, min.: w zakresie Ubezpieczeń (04-06.05.2011 r.), Mediacji (01-03.06 2011 r.), Komunikacji z trudnym klientem (24-26.10.2011 r.).

Zajmował się też edukacją konsumencką poprzez środki masowego przekazu:

1. radio – 07.01.2011 r., 26.01.2011 r., 27.02.2011 r., 01.03.2011 r., 09.03.2011 r. (Radio Kielce),
2. strona internetowa Starostwa – 19 artykułów, miesięcznik „Kalejdoskop” – 9 artykułów,
3. publiczne wystąpienia w gminach Powiatu Kieleckiego – min. spotkanie z mieszkańcami sołectw gminy Chmielnik (31.05.2011 r.).

Podczas spotkań z mieszkańcami, Rzecznik Konsumentów oprócz broszurek wręczał także swoje wizytówki, opowiadając obszernie o podejmowanych działaniach (występowaniu do przedsiębiorców, wytaczaniu powództw, wstępowaniu za zgodą konsumentów do postępowań), ilości spraw, ich strukturze oraz współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych. Rzecznik Konsumentów informował konsumentów o innych instytucjach (UOKiK, URE, UKE, KNF, Arbiter Bankowy, WIIH w Kielcach ), organizacjach (Federacja Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumenckie, Stowarzyszenie Konsumentów

Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów) stojących na straży ich praw oraz o obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej.

Edukacja konsumencka wśród mieszkańców Powiatu, prowadzona też była w formie pozaszkolnej, poprzez dystrybucję materiałów informacyjnych otrzymanych z UOKiK, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. oraz z Urzędu Regulacji Energetyki Broszurki były wyłożone na terenie urzędu. Rzecznik Konsumentów wręczał je też udzielając porad konsumentom, podczas edukacji konsumenckiej w gminach, jak również przekazywał materiały pracownikom Powiatu w celu wyłożenia ich na terenie Urzędu Gminy, stosownie wg miejsca zamieszkania.

6. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),  
Rzecznik Konsumentów wystosował w tym zakresie Zawiadomienia do UOKiK, w sprawach dotyczących POLLANA sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Sierosławiu oraz Karol Pawelec DREW-BUD z siedzibą w Lisich Jamach).
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,  
W 2011 r. brak
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,  
W 2010 r. brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)  
Rzecznik Konsumentów złożył pisemne zawiadomienie na Policji o popełnieniu wykroczenia przez Karola Pawelca, prowadzącego ewidencjonowaną działalność gospodarczą pod firmą DREW-BUD z siedzibą w Lisich Jamach.
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).  
W 2011 r. brak

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Na wstępie Rzecznik chciałby podziękować UOKiK za wcześniejsze przesłanie wzorca Sprawozdania za 2011 r., tj. przed 31 grudnia. Rzecznik ma nadzieję, że nie jest to tylko jednorazowe zdarzenie lecz utrwali się jako zwyczaj.

Rzecznik Konsumentów postuluje likwidację instytucji Arbitra Bankowego, gdyż nie spełnia ona oczekiwań konsumentów i celu do jakiego została powołana, tj. bezstronne rozstrzygnięcie sporów między konsumentami a bankami na etapie przedsądowym. Jest to instytucja powołana przez Związek Banków Polskich, czyli prywatna. Już z samej definicji, powołanie takiej instytucji przez banki budzi poważne wątpliwości co do jej obiektywizmu, gdyż Arbiter Bankowy rozstrzyga spory między konsumentami, a bankami, które zatrudniają Arbitra Bankowego. Poza tym Arbiter Bankowy wybierany jest na kadencję przez przedstawicieli banków, którzy zasiadają w Związku Banków Polskich. Nie może sobie tym samym pozwolić na forsowanie linii orzeczniczej sprzecznej z interesem banków, gdyż oznaczałoby to utratę zatrudnienia przez zbyt niezależnego Arbitra Bankowego. Niewiele w tym zakresie może zrobić Rada Arbitra Bankowego, gdzie zasiadają przedstawiciele UOKiK i Rzeczników Konsumentów. Poza tym konsument nie może się nikomu poskarżyć na działania Arbitra Bankowego, jeśli te budzą jego wątpliwości. Takich informacji zresztą na stronie Związku Banków Polskich brak. Teoretycznie taką skargę można złożyć do Związku Banków Polskich, ale czy wywoła ona jakies wymierne skutki, skoro Arbiter Bankowy jest tylko jeden i nie ma możliwości orzekania w tej sprawie przez inną osobę? Gdyby to była instytucja państwowa, konsument mógłby złożyć skargę choćby do Rzecznika Praw Obywatelskich, a tak powstaje sytuacja patowa.

Potwierdza to praktyka. Obecnie Arbiter Bankowy gasi w zarodku roszczenia konsumentów wobec banków, a nie rozstrzyga ich w sposób bezstronny. Fakt ten powoduje osłabienie zaufania obywateli do państwa polskiego. Na stronniczość wskazuje chociażby stosowanie procedury przez Arbitra Bankowego. Dochodzi do patologii. Zdarza się, że po wysłaniu wniosku do Arbitra Bankowego konsumenci oczekują na odpowiedź ze strony banku prawie 7 miesięcy. Taka sytuacja nie miałaby na pewno miejsca w przypadku Sądu Powszechnego. W tym czasie Arbiter nie informuje konsumentów o tym, czy w ogóle podjął jakieś działania, mimo wyraźnych pisemnych zapytań ze strony konsumenta. Natomiast zgodnie z § 13 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego z dnia 26 kwietnia 2006 r., Arbiter powinien przesłać odpis wniosku wraz z załącznikami, wzywając jednocześnie bank do udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni. Arbiter ma oczywiście możliwość przedłużenia tego terminu. W przekonaniu Rzecznika Konsumentów, konsument powinien być o tym fakcie poinformowany. Należy dodać, że brak odpowiedzi banku na wniosek nie stanowi przeszkody w rozpoznaniu sprawy (§ 13, ust. 5 Regulaminu). Należy zadać sobie w związku z tym pytanie, czy Arbiter Bankowy w ogóle korzysta z tego zapisu, czy też jest to tylko martwy zapis w tym akcie normatywnym, skoro konsumenci czekają na odpowiedź banków po kilka miesięcy?

Pojawiają się nawet sygnały, iż dopiero po interwencji prasy w banku, ten udziela odpowiedzi na wniosek konsumenta.

Warto dodać, iż Arbiter Bankowy zakreśla profesjonalście w obrocie gospodarczym, jakim jest bank termin 14 dni na udzielenie odpowiedzi na wniosek konsumenta. Konsumentowi jako słabszej stronie stosunku prawnego, która powinna być chroniona w sposób szczególny tylko 7 dni. Łamana jest tym samym zasada równości stron.

Zdarza się nawet, że Arbiter Bankowy przekracza swoje uprawnienia wynikające ze sprawowanej funkcji, np.: wypowiada się co do zasadności skargi kierowanej przez konsumenta, do Sądu Dyscyplinarnego na pełnomocnika banku, choć w takich kwestiach może zajmować stanowisko wyłącznie właściwa miejscowo Okręgowa Rada Adwokacka lub Okręgowa Izba Radców Prawnych. W świetle przytoczonych okoliczności, stanowisko Rzecznika Konsumentów jest jak najbardziej zasadne. Przedmiotem analizy zawartej w sprawozdaniu nie były kwestie merytoryczne orzeczeń wydawanych przez Arbitra Bankowego, gdyż nad tym trzeba by się długo rozwodzić. Na poparcie powyższych zarzutów, Rzecznik służy dokumentacją źródłową, jeśli zajdzie taka potrzeba.

Zdaniem Rzecznika Konsumentów, istnienie instytucji Arbitra Bankowego byłoby zasadne, tylko w przypadku jeśli była to instytucja państwowa, a nie prywatna jak to ma miejsce w chwili obecnej. Dlatego póki co, najwłaściwszą instytucją do rozstrzygania sporów konsumenckich z bankami, są niezawisłe Sądy Powszechne.

Postuluję również dokonać zmiany przepisów w Ordynacji podatkowej (art. 293 i 294), tak by konsumentom zawiadamiającym o popełnieniu przestępstwa skarbowego przez przedsiębiorców udzielano informacji. Zdarza się, iż Urzędy Skarbowe nie podejmują żadnych działań w celu zweryfikowania zasadności zawiadomień. Konsumenci pozyskują te informacje nieoficjalnie. Urzędy Skarbowe zaś w myśl przepisów zasłaniają się tajemnicą skarbową. Dopiero po interwencji Urzędów Kontroli Skarbowej podejmowane są czynności. Nie powinno być tak, że z jednej strony Ministerstwo Finansów i UOKiK zachęca w kampanii „Weź paragon” do walki z szarą strefą i z działaniami naruszającymi konkurencję, a z drugiej strony Urzędy Skarbowe nie podejmują działań kontrolnych w stosunku do przedsiębiorców, gdy to konsumenci je informują o nadużyciach. Ustawodawca powinien znaleźć tu jakieś rozwiązanie prawne. Na poparcie powyższych twierdzeń, konsumenci są w stanie złożyć stosowne zeznania, gdyby zaszła taka potrzeba.

## 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Od lat da się zauważyć, trwały trend wzrostowy spraw konsumenckich. Rzecznik Konsumentów pracuje obecnie na etacie. Do pomocy w sprawach administracyjno-organizacyjnych ma pracownika. Pismem z dnia 01.12.2011 r., Rzecznik Konsumentów zawnioskował o dokonanie zmian w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Kielcach, poprzez przekształcenie samodzielnej komórki organizacyjnej, jaką jest Powiatowy Rzecznik Konsumentów, w Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Taką możliwość daje art. 40 ust 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w

powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu. Póki co, wnioskowane zmiany w Regulaminie Organizacyjnym, nie zostały uwzględnione.

#### IV. TABELE

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	33
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	62
remontowo-budowlana	38
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	39
telekomunikacja (telefony, TV)	56
turystyczno-hotelarska	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	7
motoryzacja	25
pralnicza	3
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	6
przewozowa	11
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	10
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	26
pogrzebowa	
windykacyjne	12
inne	53
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	111
wyposażenie mieszkania	20
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	53
komputer i akcesoria komputerowe	32
motoryzacja	32
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	5
inne	122
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>59</b>

**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>				
ubezpieczeniowa	2			2
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	2	1	
remontowo-budowlana	1		1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	30		30	
telekomunikacja (telefon, TV)	5	2	2	1
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna	1			1
przewozowa	1			1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1		
medyczna				
wyposażenie wnętrz	1			1
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	11	6	4	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	4	1	1	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	1		
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	2	2		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	4	2	1	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>				



**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				0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				1
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0

Tabela nr 4: Inne zadania:

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

Starostwo Powiatowe  
w Kielcach  
Al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce  
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
tel. (041) 342-18-30

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

  
Rafał Szyba