ZATWIERDZAM

JAROSŁAW MATŁACH
STAROSTA SZCZYCIEŃSKI

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W SZCZYTNIE W 2013 R.

SZCZYTNO, MARZEC 2014

SPIS TREŚCI

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

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. TABELE

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

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego rzecznika konsumentów w Szczytnie określa Regulamin Organizacyjny Powiatu Szczycieńskiego. Zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Rzecznik Konsumentów podporządkowany jest Staroście Szczycieńskiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika.

Ochrona praw konsumenta ma swoje umocowanie w art. 76 Konstytucji RP który stanowi, iż „władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi". Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego rzecznika konsumentów.

Rzecznik zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331) – zwaną dalej ustawą, w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Zadania realizowane z zakresu ochrony konsumentów w powiecie szczycieńskim wykonywane są jednoosobowo przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Zakres prowadzonej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa. Przy stale rosnącej liczbie konsumentów korzystających z porad Rzecznika, poważnym ograniczeniem w wykonywaniu bieżącej pracy jest fakt, iż Rzecznik wykonuje swoją pracę jednoosobowo. Konsumenci przyjmowani są od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu od godziny 7^{30} do 15^{30}.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko - mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Szczycieński
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Katarzyna Kostiuk
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK" NA PYT. 6 **7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.**	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 **8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).**	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	**0**

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Głównym zadaniem Rzecznika konsumentów jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad niezbędnych do dochodzenia swoich praw. Pomoc ta realizowana była poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika,
- udzielanie porad telefonicznych,
- udzielanie porad drogą poczty elektronicznej,
- sporządzanie pism procesowych, wzorów reklamacyjnych, oświadczeń oraz pism,
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

W 2013 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 893 konsumentom powiatu szczycieńskiego.

Problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim usług, z których najwięcej dotyczyło rozliczeń ciepła i energii, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umów kredytowych i ubezpieczeniowych. W związku z coraz cięższą sytuacją gospodarczą, dużym bezrobociem w powiecie szczycieńskim, zaostrzeniem warunków udzielania kredytów przez Banki, coraz więcej osób zaciąga pożyczki w parabankach, często wpadając w spiralę zadłużenia w związku z opłatami stosowanymi przez te instytucje. Ciągle jeszcze panuje przekonanie, że firma kredytowa to namiastka banku, a warunki umowy muszą być zgodne z prawem. W opracowanym w czerwcu 2013 r. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów raporcie dotyczącym opłat stosowanych przez instytucje parabankowe wyszczególnione są praktyki stosowane przez przedsiębiorców, które mają potwierdzenie tak w opisie okoliczności zawarcia umowy jak i w dokumencie umownym przedstawianym przez konsumentów np. w przypadku Provident Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, Capital Service S.A z siedzibą w Ostrołęce czy Profi Credit Poland Sp. z o. o. z siedzibą w Bielsku Białej. Stosowane przez przedsiębiorców praktyki w zakresie wyliczenia rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, czy prezentowanie całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu są zdaniem rzecznika niezgodne z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim powodując po stronie konsumenta prawo do zastosowania sankcji kredytu darmowego. Mimo kwestionowania tego rodzaju praktyk przez UOKIK przedsiębiorcy podtrzymują stanowisko o prawidłowości stosowanych w umowach zapisów nie uznając

skuteczności składanych przez konsumentów oświadczeń o spłacie kredytu darmowego. Zdarzały się też przypadki skarg konsumentów, którzy zawarli umowy kredytu zabezpieczonego ubezpieczeniem, na otrzymywane odmowy Banku do zwrotu składki ubezpieczenia za niewykorzystany okres ochrony. Banki w tych umowach występują jako ubezpieczający w ramach umowy grupowego ubezpieczenia, do którego konsumenci przystępowali zawierając umowy kredytu. W przypadku problemów ze spłatą kredytu oraz wypowiedzenia umowy kredytu przez Bank przed terminem spłaty, gdy konsumenci zwracali się do Banku o zwrot składki ubezpieczenia za niewykorzystany okres ochrony oraz zaliczenia jej na poczet spłaty kredytu, Banki odmawiały zwrotu nie przekazując w ogóle wniosku konsumenta do ubezpieczyciela, a czasem dokonywali zwrotu składki w wysokości kwestionowanej przez konsumenta nie przedstawiając na jego żądanie sposobu jej rozliczenia. Składka winna być zgodnie z przepisami rozliczona w proporcjonalnej wysokości za okres skróconej ochrony. Rozliczenia dokonywane czy to przez ubezpieczyciela czy przez Bank nie są dla konsumentów jasne. Rzecznik wówczas kierował konsumentów do rzecznika ubezpieczonych, który w każdym przypadku pomógł konsumentowi wyegzekwować zwrot składki ubezpieczenia. W skargach konsumentów występowały Santander Consumer Bank S.A. oraz Credit Agricole Bank Polska S.A.

W zakresie sprzedaży konsumenckiej najwięcej porad dotyczyło egzekwowania uprawnień wynikających z tytułu niezgodności obuwia z umową. Duży problem dla konsumentów stanowiło także egzekwowanie uprawnień wynikających z tytułu niezgodności z umową ale też z gwarancji producenta w zakresie sprzętu RTV i AGD. Sprawy zgłaszane do rzecznika dotyczyły głównie jakości tych produktów, usług serwisowych i niezgodnego z obowiązującymi przepisami trybu rozpatrywania reklamacji. W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządzał i wręczał wzory pism dla konsumentów (zgłoszenia reklamacyjne, wezwania do wykonania umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, itp.) stosownie do określonej sytuacji prawnej oraz zapewniał pomoc w ich wypełnieniu. Widoczne jest zwiększenie świadomości konsumentów ale też coraz większa liczba mieszkańców szuka pomocy u rzecznika, którzy wcześniej nie słyszeli , że taka osoba w urzędzie jest. Coraz częściej też, gdy konsumenci po raz kolejny reklamują ten sam towar , zwłaszcza jeśli chodzi o sklepy należące do dużych sieci, pracownicy sklepów wysyłają konsumentów do rzecznika widząc w tym jedyną drogę na rozwiązanie problemu wadliwego towaru.

Coraz większy problem dla konsumentów stanowią zakupy na tzw. „pokazach". Z informacji konsumentów wynika, że zdarzały się przypadki fałszowania zapisów w umowach stanowiących m.in. o dacie zawarcia umowy. Nagminne jest nie wydawanie konsumentom wszystkich dokumentów zwłaszcza wniosków kredytowych co powoduje, że konsument nie wie jaki Bank miałby finansować zakup, a przedsiębiorcy nie informują Banków o odstąpieniu przez

konsumenta od umowy sprzedaży. W roku sprawozdawczym rzecznik zauważył nasilenie sprzedaży w tej formie, organizowanie większej ilości pokazów, ale także organizowanie pokazów na większą skalę związanych np. z Kabaretem (w Szczytnie Kabaret Cezarego Pazury). Związane to jest zapewne z organizacją tymczasowego biura call center spółek Eco Vital Sp. z o. o. oraz Mat Medic w Olsztynie gdzie jest także miejsce organizacji sporadycznych pokazów towarów sprzedawanych przez spółki. Konsumenci, którzy zwracali się do rzecznika po pokazach w większości przypadków nie otrzymywali wymaganego przepisami ustawy wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy ani przed zawarciem umowy ani po jej zawarciu (tylko 1 osoba przedstawiła formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy wraz z dokumentami jakie otrzymała). Z relacji konsumentów wynika, że przedstawiciele przedsiębiorcy, którzy zawierali w imieniu przedsiębiorcy z konsumentami umowy nigdy nie okazywały swojego dowodu tożsamości oraz umocowania do zawierania umów w imieniu spółki. Właściwie w większości przypadków, w których konsumenci zwrócili się do rzecznika z prośbą o pomoc udało się skutecznie odstąpić od umowy. W sytuacji braku dokumentów oraz twierdzeń przedsiębiorcy wprowadzających konsumentów w błąd rzecznik proponował złożenie zawiadomienia do prokuratury. W przypadku Mat Medic Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu sprzedającej podczas rzekomych bezpłatnych badań bioharmonizery – spółka informuje w umowie oraz stoi na stanowisku, że konsument nie posiada uprawnienia do odstąpienia od tak zawartej umowy wobec zawarcia jej w lokalu przedsiębiorstwa - w miejscu organizowania pokazów, na które zapraszani byli konsumenci. Z relacji tak konsumentów jak i innych rzeczników , rzecznik wnioskuje, że lokal ten nie jest przystosowany do stacjonarnej sprzedaży, nie można tam też zakupić towaru podczas niezapowiedzianej wizyty. Nie można też bez umówienia dostać się do Sali prezentacji gdzie rzekomo odbywa się sprzedaż stacjonarna i towary się znajdują. Uważam, że postępowanie zainicjowane przez Prokuraturę pozwoli wyjaśnić prowadzenie bądź nie prowadzenie ciągłej sprzedaży w miejscu zawarcia umowy przez przedsiębiorcę ale także wątpliwości związane z bezpłatnym badaniem oraz ocenić fachowość osób je przeprowadzających, co w postępowaniu cywilnym może okazać się niemożliwe do wyjaśnienia. Praktyka ta okazała się skuteczną, zwłaszcza po apelu Prokuratora Generalnego. Jak donoszą media chociażby w Toruniu takie postępowanie przyniosło skutek. Sam fakt zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zwykle powoduje, że postępowania ze zgłoszenia konsumentów są umarzane, jednak to tylko nasila występowanie problemu oraz utrudnia konsumentom dochodzenie roszczeń w sytuacji gdy zostali oszukani czy to w zakresie walorów lub ceny towaru kupowanego, ale też warunków umowy czy badań prowadzonych przez fachowców, którzy podczas jego przeprowadzania informowali konsumentów o ciężkich schorzeniach wymagających natychmiastowej pomocy przy użyciu cudownego urządzenia mającego przywrócić im zdrowie. Młodsi konsumenci głównie zgłaszają

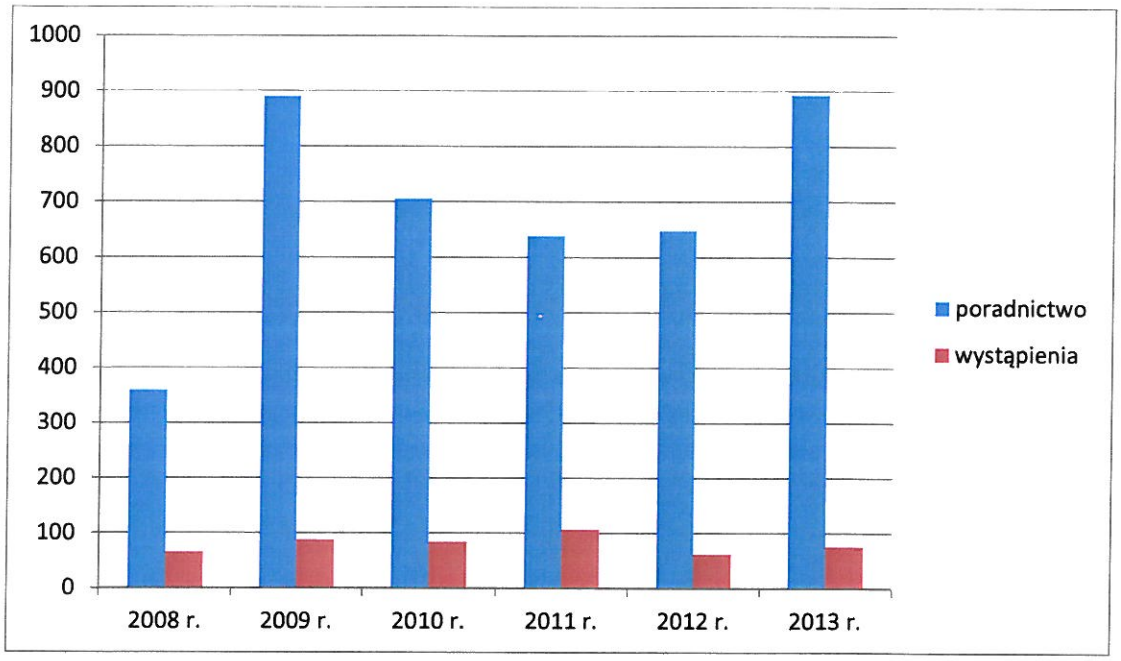
problemy związane z usługami internetowymi, a szczególnie często problem dotyczy rejestracji na portalu plikostrada.pl. W zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość rzecznik udzielił 132 porady instruując konsumentów w jaki sposób prawidłowo mogą odstąpić od umowy oraz zwrócić towar kupiony na pokazie.

Dużym problemem dla konsumentów okazało się zawieranie z Energetycznym Centrum S.A. ale Także Novum S.A. umów sprzedaży energii. Zawieranie umów odbywa się w formie bezpośredniego kontaktu sprzedawcy z konsumentami w ich mieszkaniach. Przedstawiciele handlowi przedstawiając ofertę sprzedaży tańszej energii, odwiedzając konsumentów w ich domach informowali o obowiązku zawarcia nowej umowy w związku ze zmianą przepisów. Niestety problem stanowią także rozliczenia energii dokonywane przez Energa Obsługa i Sprzedaż Sp. z o. o. powodując duże niedogodności dla konsumentów. Nieprawidłowości nie mogą wyjaśnić w dostępnym w Olsztynie Biurze Obsługi Klienta. Zmuszeni są pisać reklamacje do Gdańska (reklamacje telefoniczne nie skutkują) skąd odpowiedzi jeśli w ogóle przyjdą na czas tj. przed upływem okresu jaki uprawnia przedsiębiorcę do odłączenia energii, to bardzo często w ogóle nie wyjaśniają poruszonych w reklamacjach problemów i wyglądają jak odpowiedzi niezindywidualizowane, nie odnoszące się do zakwestionowanych rozliczeń co stawia konsumenta zawsze na przegranej pozycji oraz zmusza do dochodzenia swoich racji na drodze sądowej. Nie byłoby w tym może nic nadzwyczajnego gdyby nie przypadki odłączenia energii przez Energa Operator , które nie były poprzedzone doręczeniem wezwania do zapłaty oraz wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty. Myślę , że powodem jest brak odpowiedniego przepływu informacji między spółkami grupy Energa, które odpowiedzialne są za obsługę klientów. W obecnych czasach takie działanie przymusza konsumenta do zapłaty zwykle bardzo wysokich kwot sięgających kilku a nawet kilkudziesięciu tysięcy złotych mimo, że odpowiednio wcześniej przedstawiał wiarygodne dowody np. na błędnie dokonany odczyt. Oczywiście pieniądze takie są do odzyskania, ale pozycja wykorzystana przy ich egzekwowaniu, często wpędza konsumentów w długi, których konsekwencje także bywają ze szkodą dla odbiorców, którzy tracą zaufanie do przedsiębiorcy, z którym od dawna byli związani..

Kolejnym powodem skarg konsumentów było utrudnione egzekwowanie uprawnień wynikających z ochrony ubezpieczeniowej sprzętu, którą opłacili wraz z zawarciem umowy sprzedaży, jako przedłużonej gwarancji czy ubezpieczenia nazwanego jako przypadkowe uszkodzenie sprzętu. Konsumenci są zachęcani do zawierania tego rodzaju umów przez sprzedawców, informowani o gwarantowanej wypłacie wartości sprzętu w przypadku każdego przypadkowego uszkodzenia. Przy okazji często konsumenci nie otrzymywali ogólnych warunków umowy, których analiza nie jest już tak bardzo jednoznaczna. Przypadkowe uszkodzenie nie oznacza zgodnie z OWU każdego przypadkowego uszkodzenia, a wyłącznie uszkodzenie

w wyniku nieszczęśliwego wypadku, co znacznie zmienia podstawę roszczenia. W przypadku wszystkich problemów z wyegzekwowaniem wypłaty ubezpieczenia czy wymiany sprzętu w ramach dodatkowego ubezpieczenia skargi dotyczyły STU Ergo Hestia S.A.

Struktura udzielanych porad oraz kierowanych przez rzecznika wystąpień
w latach 2008 - 2013



Ilość udzielonych porad w 2013 r. przedstawia tabela Nr 1

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

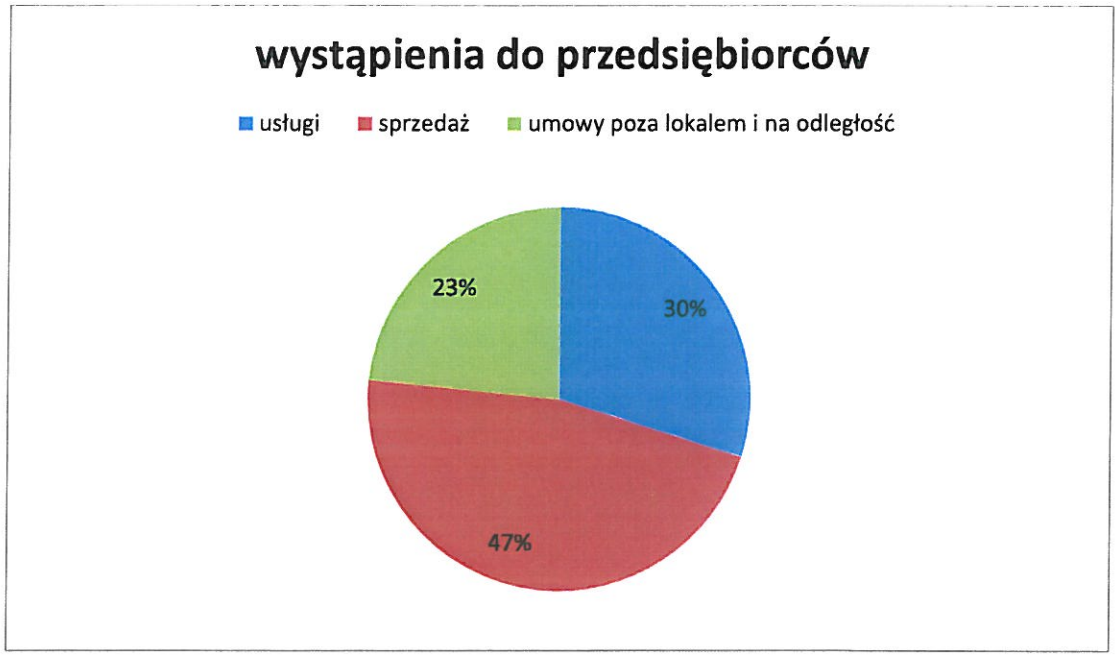
Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Szczycieńskiego, a także uczestniczył w tych obradach. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu. W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

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

W roku sprawozdawczym rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w 77 sprawach z czego 36 dotyczyło umów sprzedaży, 23 sprawy z zakresu świadczenia usług oraz 18 skarg

dotyczyło egzekwowania uprawnień wynikających z zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. W 52 sprawach rzecznikowi udało się uzyskać pozytywne zakończenie sporu, w 23 sprawach przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko, w 2 sprawach toczą się postępowania sądowe w zakresie sporu. Bardzo dużo postępowań dotyczyło egzekwowania uprawnień konsumentów wynikających z zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. Skargi dotyczyły możliwości oraz skuteczności odstąpienia od umowy zawartej na pokazie, odstąpienia od umów zawieranych na sprzedaż energii elektrycznej. Ponadto postępowania dotyczące egzekwowania uprawnień wynikających z niezgodności z umową obuwia oraz sprzętu RTV i AGD również stanowiły sporą liczbę. Przedsiębiorcy najczęściej utrzymywali negatywne stanowisko w sprawach dotyczących świadczenia usług dostawy energii i ciepła. W niektórych przypadkach konieczne było kierowanie kilku wystąpień do przedsiębiorców aby uzyskać stanowisko przedsiębiorcy w zakresie wszystkich podniesionych przez rzecznika kwestii dotyczących sporu z konsumentem. Niepokojące są sytuacje powodujące utrudnienia dla konsumentów w wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy. Sporo wystąpień dotyczyło właśnie tego rodzaju problemów napotkanych ze strony Harmedy Poland Sp. z o.o. S.K.A. z Porażyna, Eco Vital Sp. zo. o. Sp.K. z Poznania, Mat Medic Sp. z o. o. Sp. K. z Poznania, Global Medic Group Przemysław Zasada z Poznania. W przypadku Global Medic Group postępowanie rzecznika było następstwem umorzonego przez Prokuraturę Rejonową w Szczytnie dochodzenia. Konsumentka, miała problem z odstąpieniem od umowy zawartej w mieszkaniu na zakup maty masującej, w związku z wpisaniem w umowie przedsiębiorcy innej daty jej zawarcia nie mającej potwierdzenia w egzemplarzu konsumentki. Konsumentka odstąpiła na piśmie od umowy wysyłając z pomocą rzecznika sporządzone oświadczenie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru następnego dnia po jej zawarciu. Przedsiębiorca posiadając umowę z datą z poprzedniego miesiąca uznał oświadczenie za złożone po terminie. Koniecznym wówczas okazało się zawiadomienie prokuratury o zdarzeniu. W toku dochodzenia (przesłuchania świadków, bilingi, logowania telefonów w lokalizacjach) udało się pozyskać dowody na ustalenie faktycznego terminu zawarcia umowy, jednak z powodu braku możliwości przyjęcia, że doszło do czynu zabronionego dochodzenie zostało umorzone. Konsumentka tym sposobem pozyskała dowody, których w inny sposób nie uzyskałaby. Wielokrotnie utrudnianie konsumentom wykonanie prawa do odstąpienia od umowy poprzez błędnie przekazywane informacje w umowie czy przez telefon, brak odpowiedzi na pisma powodowały konieczność występowania w obronie racji konsumentów. Także gro spraw prowadzonych przez rzecznika dotyczyło problemów związanych z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w zakresie sprzedaży energii zwłaszcza z Energetycznego Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu. Nagminne stało się obciążanie konsumentów opłatami, które są nienależne: mimo rozliczenia salda, zakończenia umowy

obciążanie opłatami za kolejne okresy, wystawianie faktur za sprzedaż energii mimo nie świadczenia w tym czasie sprzedaży. Powoduje to często sytuację, w której konsument otrzymywał fakturę za sprzedaż energii z nowej firmy np.: Novum S.A. , która faktycznie nie rozpoczęła sprzedaży oraz Energa S.A., która faktycznie sprzedaży dokonywała za dystrybucję i sprzedaż. Zwykle reklamacje nie powodowały zmiany stanowiska przedsiębiorcy, dopiero interwencja rzecznika powodowała przeprosiny konsumenta oraz uznanie jego racji.



Szczegółowe zestawienie wystąpień w 2013 r. przedstawia tabela 2.

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

W 2013 r. rzecznik skierował do właściwej miejscowo delegatury UOKIK w Bydgoszczy zawiadomienie o stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę świadczącego usługi windykacyjne pod nazwą Drabik Incaso Igor Drabik z siedzibą w Radomiu . Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte , efektów postępowania rzecznik nie zna. Wielokrotnie też w ciągu roku rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania dotyczące wskazanych przez Urząd przedsiębiorców. W przypadku potwierdzenia występowania skarg konsumentów na przedsiębiorców, którzy wskazani byli w zapytaniach, rzecznik przesyłał niezbędne do zbadania sprawy dokumenty oraz informacje. Rzecznik występował także do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Olsztynie z zawiadomieniem o nieprawidłowościach , które zgłaszali

konsumenci w zakresie uwidaczniania cen oraz wadliwości wag w jednym ze szczycieńskich sklepów. Przeprowadzona kontrola w części potwierdziła wskazane zarzuty, ale także wskazała na nieprawidłowości w zakresie ilości udostępnionych dla klientów czytników cen w stosunku do powierzchni sprzedażowej sklepu. Rzecznik przekazywał też informacje dotyczace przedsiębiorców do Prokuratury Okręgowej w Gdańsku (dot. PKF Skarbiec z siedzibą w Gdańsku). Rzecznik podpisał porozumienie o współpracy z Federacją Konsumentów Oddział w Olsztynie mające zacieśnić współpracę oraz ułatwić przekazywanie informacji na temat niepokojących zjawisk rynkowych stanowiących zagrożenie dla interesów konsumentów. Rzecznik był tez zapraszany na posiedzenia Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów jednak z uwagi na wcześniej zaplanowane spotkania oraz obowiązki służbowe nie mógł uczestniczyć w spotkaniach. Rzecznik ponadto w 2013 r. uczestniczył :

- w warsztatach szkoleniowych w Rucianem Nidzie zorganizowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piszu
- w warsztatach szkoleniowych zorganizowanych przez Federację Konsumentów w Warszawie
- spotkaniu dotyczącym współpracy rzeczników konsumentów z Inspekcją Handlową

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

W 2013r. Rzecznik Konsumentów nie kierował spraw do rozpatrzenia przez sąd polubowny, ale pomagał konsumentom w przygotowaniu wniosków oraz wskazywał taki tryb roszczeń jako alternatywę wobec sądownictwa powszechnego. Rzecznik nie wytaczał też powództw oraz nie wstępował do toczącego się postępowania, natomiast często pomagał w sporządzeniu pozwów sądowych oraz innych pism procesowych, zwykle gdy było to poprzedzone postępowaniem interwencyjnym rzecznika, bądź bezskuteczną próbą inspekcji handlowej, która nie przyniosła skutku w postaci polubownego rozstrzygnięcia sporu. Bardzo często przygotowywane były dla konsumentów sprzeciwy od nakazów zapłaty wydanych przez e-sąd w postępowaniu uproszczonym. Zwykle powództwa dotyczyły roszczeń nie istniejących - zapłaconych bądź przedawnionych, o których powstaniu konsumenci-dłużnicy nie byli w ogóle informowani. W dalszym ciągu jeszcze zwłaszcza na początku roku pozwani o zapłatę dłużnicy dowiadywali się o wydaniu nakazu zapłaty dopiero w momencie wszczęcia egzekucji przez komornika. Zmiana przepisów Kodeksu postępowania cywilnego w pewnym zakresie pozwoliła na zmniejszenie tego rodzaju zjawisk. Sprawy, w których rzecznik wspomagał konsumenta pomocą w zakresie postępowania sądowego dotyczyły różnych dziedzin zarówno w zakresie roszczeń wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową , roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy zawartej na

odległość ale też wynikających z nieprawidłowo wykonanych usług. W 2013 r. rzecznik przygotował konsumentom 5 pozwów, 9 sprzeciwów od nakazów zapłaty, 17 pism procesowych oraz 1 wniosek o ugodę w zakresie sporu.
Zestawienie przedstawia tabela 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2013 roku rzecznik kontynuował działania edukacyjne podjęte w latach ubiegłych. Na tablicy ogłoszeń umieszczonej przed biurem rzecznika w Starostwie Powiatowym w Szczytnie były na bieżąco aktualizowane informacje dotyczące spraw konsumenckich. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Federację Konsumentów były wykładane i uzupełniane w celu zachowania ciągłego dostępu do informacji.

Ponadto w prasie lokalnej „Tygodnik Szczytno" w 2013 r. ukazywały się artykuły dotyczące problematyki konsumenckiej przygotowane przy współpracy redakcji z rzecznikiem m.in. „ Komornicy ruszyli po wypłaty"(dot. abonamentu RTV) , „Wykręceni na energii", „Orżnięci na garnkach", w tygodniku „Kurek Mazurski „Jak się nie dać nabić w butelkę". Rzecznik przeprowadził wzorem lat poprzednich spotkanie informacyjne dla osób niepełnosprawnych w ramach projektu systemowego „Moją motywacją jest moja przyszłość" organizowanego przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Szczytnie. Rzecznik ponadto uczestniczył w zajęciach dotyczących problematyki konsumenckiej zorganizowanych w Gimnazjum Nr 1 w Szczytnie. Rzecznik prowadził też zajęcia dydaktyczne dla młodzieży Zespołu Szkół Nr 3 w Szczytnie w ilości 9 godzin podczas Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w ramach projektu „Otwarta Firma". W kwietniu 2013 r. rzecznik we współpracy z Urzędem Komunikacji Elektronicznej przygotował konferencję edukacyjną pod hasłem „Ufaj ale Sprawdzaj" skierowaną zwłaszcza do osób starszych a dotyczącą zagrożeń na rynku usług telekomunikacyjnych zwłaszcza w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Eksperci z Urzędu komunikacji Elektronicznej udzielali wskazówek na temat zawierania umów telekomunikacyjnych, przekazywali informacje na temat naziemnej telewizji cyfrowej, a rzecznik przedstawił informacje dot. uprawnień w przypadku umów zawieranych na pokazach oraz za pośrednictwem internetu. Na spotkaniu rozdane zostały ulotki dotyczące praw konsumentów oraz wzory oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem i na odległość wraz z komentarzem dot. zasad odstąpienia.

Konsumenci odwiedzający biuro rzecznika na bieżąco wyposażani są w ulotki informacyjne oraz niezbędne druki oświadczeń, reklamacji itp.

7. **Podejmowanie działań wynikających z:**

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)**

Rzecznik konsumentów w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych skierował 1 zawiadomienie do UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania niedozwolonych klauzul w umowach zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Drabik Incaso Igor Drabik z siedzibą w Radomiu oraz naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Rzecznik na bieżąco przekazywał UOKiK informacje dotyczące podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych np. dotyczące zawierania umów pożyczek w Pośrednictwo Finansowe Kredyty – Chwilówki Sp. z o. o. z siedzibą w Tychach

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

W 2013 r. rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym

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

W 2013 r. rzecznik w jednym przypadku wystąpił z zawiadomieniem podejrzenia popełnienia wykroczenia przez przedsiębiorcę, który udzielił odpowiedzi na wystąpienie rzecznika konsumentów nie przedstawiając żądanych dokumentów. Zawiadomienie spowodowało zdyscyplinowanie przedsiębiorcy tak w zakresie wykonania roszczenia konsumenta jak też udzielenia odpowiedzi rzecznikowi.

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

W 2013 r. rzecznik nie podejmował działań w zakresie art. 42 ust. 5 cyt. ustawy.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Zdaniem rzecznika zasadna jest zmiana przepisów w zakresie wnioskowania o ukaranie przedsiębiorcy za wykroczenie jakim jest brak udzielenia odpowiedzi na wystąpienie rzecznika. Obecnie procedura jest niedookreślona, wyrok Sądu Najwyższego z 2012 r. wskazuje możliwość kierowania wniosku o ukaranie przez starostę powiatu, ewentualnie upoważnionego przez starostę rzecznika konsumentów. Uważam , że wnioski w tej sprawie winny być kierowane przez instytucje do tego wyznaczone tj. policję. Wymaga to zmian w przepisach, które kwestię tą rozstrzygną wyraźnie, a znacznie ułatwią pracę rzecznikom.

Zmiany wymagają także przepisy ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. Podniesienie przez konsumenta zarzutu przedawnienia powinno skutkować brakiem możliwości wpisania dłużnika do rejestru prowadzonego przez biuro informacji gospodarczej. Obecne regulacje powodują, że wierzyciel roszczeń majątkowych, w przypadku podniesienia przez konsumenta zarzutu przedawnienia, nie może ich skutecznie dochodzić przed sądem. Może zaś wpisać takie roszczenie do rejestru informacji gospodarczej.

Rzecznik widzi także potrzebę zmiany przepisów dotyczących bancassurance - zawierania przez konsumentów umów ubezpieczenia poprzez przystąpienie do grupowego ubezpieczenia klientów banku – kredytodawcy winny zostać zmienione dając transparentne zasady dotyczące ubezpieczenia. Obecna sytuacja daje Bankom możliwości osiągania nieformalnie dodatkowego zysku z zawieranych umów ubezpieczenia. Powoduje to tez patologiczne zjawiska związane z ubezpieczeniami, o których szerzej pisałam w rozdz. II pkt. 1 sprawozdania. Potwierdza to niechęć Banków związaną z rozliczeniem składki ubezpieczenia z okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Z doświadczenia w pracy rzecznika widzę także potrzebę włączenia się i większego zaangażowania prokuratury w sprawy, które pozornie mają charakter konsumencki, w sytuacji gdy występuje podejrzenie oszustwa. Bardzo często takie sytuacje występują w przypadku umów zawieranych na pokazach czy w mieszkaniach konsumentów, a zwłaszcza osób starszych. Wykorzystywany jest w ten sposób brak doświadczenia w zawieraniu tego rodzaju umów, przy okazji także umów kredytowych, niedołęstwo ludzi starszych, które kosztuje ich często dużo więcej niż są w stanie zapłacić.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W 2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów zapewniając konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną, występując do przedsiębiorców, pomagając konsumentom w ich sprawach sądowych, a także podejmując działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik współdziałał z UOKiK-iem, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów.

W swojej pracy zauważam niedostateczny jeszcze dostęp do informacji prawnej w sprawach o charakterze nie konsumenckim. Zapewniane przez samorządy gminne bezpłatne poradnictwo jako udzielane np. 2 razy w miesiącu przez 2 godziny jest niewystarczające. Mieszkańcy często mylą kompetencje rzecznika konsumentów jako bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach z zakresu prawa pracy, spraw rodzinnych, roszczeń cywilnych. Biura poradnictwa prawnego i obywatelskiego są oddalone od miejsca zamieszkania ok. 50-70 km., a na dojazdy mieszkańców często nie stać. Nie mniej jednak ograniczenie etatowe rzecznika nie pozwala na zaspokajanie wszystkich potrzeb mieszkańców w zakresie pomocy prawnej, co nie zawsze zrozumiałe jest dla mieszkańców.

Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków są bardzo pożądane i potrzebne. Ogrom zadań rzecznika ale także ograniczony budżet często uniemożliwia uczestniczenie w takiej ilości szkoleń jakie są konieczne dla prawidłowego poziomu poradnictwa.

Od szeregu lat działalność Rzecznika pozytywnie oceniana jest przez konsumentów, co znajduje odzwierciedlenie w corocznych ankietach przeprowadzanych w Urzędzie. Jednakże w przypadku utrzymywania się dużej liczby spraw konsumenckich, w szczególności o znacznym stopniu skomplikowania, dla utrzymania wysokiego poziomu obsługi klientów, może okazać się konieczne wzmocnienie etatowe Rzecznika.

Katarzyna Kostiuk

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów w Szczytnie

IV. TABELE

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013R.

Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Szczytnie

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**418**
ubezpieczeniowa	36
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	39
remontowo-budowlana	12
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	86
telekomunikacja (telefony, TV)	76
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	5
pralnicza	5
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	11
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	8
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	31
inne	103
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**343**
obuwie i odzież	113
wyposażenie mieszkania	27
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	98
komputer i akcesoria komputerowe	10
motoryzacja	27
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	-
inne	62
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**132**

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:	23	12	9	2
ubezpieczeniowa	1	-	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8	3	5	-
telekomunikacja (telefon, TV)	8	6	2	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	-	1
pralnicza	1	-	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	-	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	36	26	10	-
obuwie i odzież	16	11	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	3	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	9	6	3	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	3	2	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	4	3	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18	14	4	-

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

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	---------	---------	---------	4
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---------	---------	---------	1
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	4	-	4
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

***Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**
**** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

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	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-