ZATWIERDZAM

JAROSŁAW MATŁACH
STAROSTA SZCZYCIEŃSKI

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE W 2014 R.

SZCZYTNO, MARZEC 2015

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

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. 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.

Zakres prowadzonej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa. Przy wciąż rosnącej liczbie konsumentów korzystających z porad Rzecznika, poważnym ograniczeniem w wykonywaniu bieżącej pracy jest fakt, iż Rzecznik wykonuje swoją pracę jednoosobowo. Rzecznik konsumentów pracuje w pełnym etacie 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 2014 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 1050 porad konsumentom powiatu szczycieńskiego.

Problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim usług, z których najwięcej dotyczyło umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pożyczek udzielanych przez parabanki, rozliczeń energii. W dalszym ciągu duży problem stanowią zaciągane w parabankach pożyczki, przeznaczane na spłatę poprzednich zobowiązań, co w powiązaniu z łatwością ich uzyskania i dostępnością do takich form coraz częściej powoduje niewypłacalność oraz wpadnięcie 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. W sprawach stosowania wygórowanych opłat przez parabanki bądź braków informacyjnych w umowach rzecznik zwracał się do Provident Polska S.A., Capital Service S.A. i Everest Finance Sp. z o. o. Sp. K. Mimo potwierdzenia stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych m.in. przez Capital Service S.A., w sprawach w których konsumenci składali oświadczenia o spłacie kredytu darmowego na podstawie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim tylko Provident Polska S.A. wycofywał się z żądania spłaty pożyczki wraz z kosztami. Pozostali przedsiębiorcy dochodzą w dalszym ciągu zapłaty pełnej kwoty pożyczki nie uwzględniając składanych przez konsumentów oświadczeń i zarzutów w zakresie braków informacyjnych umowy czy błędnie wyliczonych kosztów. Na szczęście dla konsumentów próby wyegzekwowania tych kosztów na drodze postępowania sądowego w sytuacji złożenia przez konsumenta oświadczenia o spłacie kredytu darmowego po skutecznym zakwestionowaniu prawa do ich egzekwowania w sprzeciwie od nakazu zapłaty kończyły się niepowodzeniem.

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. W dalszym ciągu często konsumenci zmuszeni są wielokrotnie reklamować towary RTV i AGD z powodu występowania tej samej wady co oznacza nieskuteczność napraw serwisowych, które zmuszają konsumentów do odstępowania od umów ale też często walkę o wyegzekwowanie zapłaconych za nie pieniędzy gdyż sprzedawcy odmawiają na podstawie opinii serwisu zwrotu ceny. Takie sytuacje zdarzają się jeśli chodzi o sklepy należące do dużych sieci ale też do lokalnych przedsiębiorców .

Rok 2014 był także rekordowy jeśli chodzi o umowy zawierane w domach konsumentów na sprzedaż energii elektrycznej ale także o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Nagminne było podawanie błędnych bądź wprowadzających w błąd informacji na temat nazwy przedsiębiorcy, z którym zawierana jest umowa, nie wydawanie konsumentom wszystkich dokumentów , często nie wszystkich stron umowy co powoduje, że konsument nie wie z kim zawiera umowę lub w jakim terminie i w jaki sposób skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy. Wielu konsumentów zwracało się do rzecznika z prośbą o pomoc w rozwiązaniu umowy z PTS S.A. czy Telekomunikacją dla Domu Sp. z o. o., których przedstawiciele najpierw telefonicznie a później za

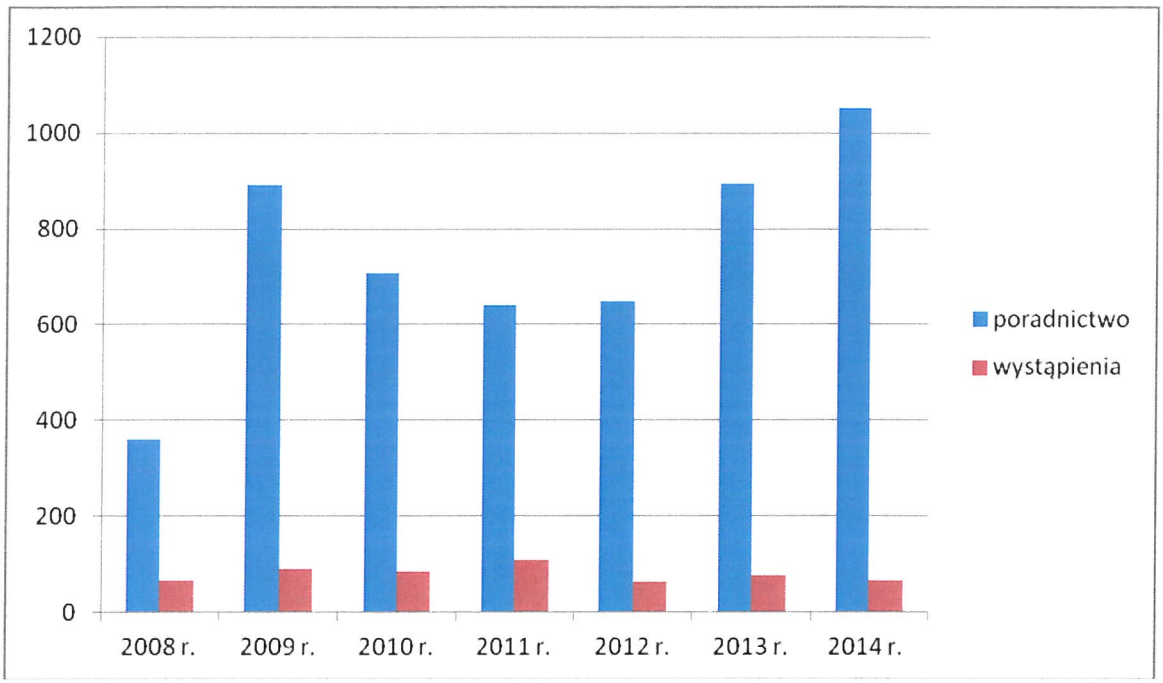
pośrednictwem osób dostarczającym umowy do podpisu informowali, że dzwonią z Telekomunikacji bądź z Orange mówiąc o tym wprost bądź przez potwierdzenie na wyraźne pytanie konsumentów. Bardzo przykre jest to, że zwykle ofiarami takich firm padają osoby starsze, niepełnosprawne i schorowane, których naiwność zostaje wykorzystana powodując zwiększenie opłat za usługi bądź co zdarzało się także brak usług telekomunikacyjnych wogóle. W przypadku zaś umów sprzedaży energii konsumenci zwracali się z umowami zawieranymi z Novum S.A. i Polską Energetyką Pro Sp. z o. o. Również w przypadku tych firm dość często powtarzało się w relacjach konsumentów stwierdzenie, że przedstawiciele tych informowali , że są z Energa, a w 1 przypadku nawet mieli plakietki Energa. Sposób zaś prezentowania informacji na temat wysokości ulg udzielonych w związku z zawarciem umów na czas określony powoduje, że konsumenci nie wiedzą jaka kwotę zapłacą gdy wypowiedzą umowę przed terminem, a telefonicznie informowani są o kwotach przekraczających 1000 zł. co w odpowiedziach pisemnych już nie ma potwierdzenia. W zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość rzecznik udzielił 201 porad instruując konsumentów w jaki sposób prawidłowo mogą odstąpić od umowy oraz zwrócić towar kupiony na pokazie.

Niestety w dalszym ciągu podobnie jak w ubiegłym roku problem stanowią rozliczenia energii dokonywane przez Energa Obsługa i Sprzedaż Sp. z o. o. powodując duże niedogodności dla konsumentów, a problemy w wyjaśnieniu zobowiązań coraz częściej doprowadzają do niezasadnego odłączenia energii elektrycznej. Nieprawidłowości w zakresie rozliczeń nie można wyjaśnić w dostępnym Biurze Obsługi Klienta w Olsztynie, ale też kontakt telefoniczny z biurem w Gdańsku często nie rozwiązuje problemu. 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 bardzo zachęcani do zawierania tego rodzaju umów przez sprzedawców, informowani o gwarantowanej wypłacie wartości sprzętu w przypadku każdego przypadkowego uszkodzenia, pomijane są informacje, że jest to ubezpieczenie NNW. 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 2014 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 66 sprawach z czego 32 dotyczyło umów sprzedaży, 26 sprawy z zakresu świadczenia usług oraz 8 skarg dotyczyło egzekwowania uprawnień wynikających z zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. W 36 sprawach rzecznikowi udało się uzyskać pozytywne zakończenie sporu, w 30 sprawach przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko. W kilku 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 odległość, 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 ale także usług telekomunikacyjnych. 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. Sporo wystąpień dotyczyło właśnie tego rodzaju problemów napotkanych ze strony Novum S.A. , Polska Energetyka PRO Sp. z o. o. . Telekomunikacja dla Domu Sp. z o. o. oraz PTS S.A. W dalszym ciągu dość często zdarza 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 2014 r. przedstawia tabela 2.

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

W 2014 r. rzecznik udzielał informacji na zapytania UOKIK w sprawie skarg konsumentów na przedsiębiorców wskazanych w treści zapytania, a w przypadku potwierdzenia występowania skarg konsumentów na przedsiębiorców, przesyłał niezbędne do zbadania sprawy dokumenty oraz informacje.

Rzecznik ponadto w 2014 r. uczestniczył :

- w warsztatach szkoleniowych w Rucianem Nidzie zorganizowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piszu
- w warsztatach szkoleniowych organizowanych przez Federację Konsumentów w Warszawie
- konferencji Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach projektu „Ufaj ale sprawdzaj"

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

W 2014r. 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 mediacji, która nie przyniosła skutku w postaci polubownego rozstrzygnięcia sporu. Bardzo często przygotowywane były konsumentom 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. Konsumenci w takich sytuacjach są bezradni, niestety często dopiero egzekucja komornicza zmusza ich do poszukiwania pomocy u rzecznika. A często zobowiązania te są przedawnione, a jeśli nawet należne to wysokość roszczeń nie jest prawidłowo określona bądź powód nie wykazał prawidłowo i skutecznie jej istnienia. Rzecznik napotkał na sprawę, w której wierzyciel nawet 2 –krotnie w tej samej sprawie występował o nakaz zapłaty mimo, że trwała aktywna egzekucja. Brak sprzeciwu ze strony konsumenta spowodowałby uprawomocnienie nakazu zapłaty i możliwość egzekwowania nienależnych roszczeń. Sprawy, w których rzecznik wspomagał konsumentów 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 2014 r. rzecznik przygotował konsumentom 5 pozwów, 9 sprzeciwów od nakazów zapłaty, 4 odpowiedzi na pozew i 1 na apelację, 19 pism procesowych oraz 1 zawezwanie do próby ugodowej w zakresie sporu.
Zestawienie przedstawia tabela 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2014 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", „Nasz Mazur" w 2014 r. ukazywały się artykuły dotyczące problematyki konsumenckiej przygotowane przy współpracy redakcji z rzecznikiem m.in. Nasz Mazur: „Nie daj się oszukać" (dot. zmiany umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych), „Ludzie w kryzysie" nt pożyczek w parabankach, Tygodnik Szczytno „Ważne zmiany w handlu (nt. zmiany przepisów konsumenckich). Ponadto w okresie zwiększonej aktywności przedstawicieli firm zajmujących się sprzedażą energii elektrycznej oraz świadczących stacjonarne usługi telekomunikacyjne Rzecznik konsumentów za pośrednictwem Spółdzielni

Mieszkaniowej (komunikat wywieszany na klatach schodowych) informował mieszkańców osiedli o zagrożeniach wynikających z tego rodzaju umów oraz możliwościach odstąpienia od umowy wskazując kontakt do rzecznika w przypadku problemów związanych z przedsiębiorcą. 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 prowadził też zajęcia dydaktyczne dla młodzieży Zespołu Szkół Nr 3 w Szczytnie podczas Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w ramach projektu „Otwarta Firma".

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 nie podejmował działań w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Rzecznik na bieżąco przekazywał UOKiK informacje dotyczące stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

Rzecznik konsumentów w roku sprawozdawczym 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 2014 r. rzecznik nie występował w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

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

W 2014 r. rzecznik nie podejmował działań w zakresie przedstawienia sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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. Zatrudnienie rzecznika w formie 1-osobowego etatu, a często części etatu nie pozwala na skuteczną realizację egzekwowania obowiązku udzielenia odpowiedzi rzecznikowi. Czynności, które należy podjąć w tego rodzaju sprawach, wymagają sporo czasu, którego rzecznik nie ma, a na zawiadomienia kierowane przez rzecznika, Policja odmawia wszczęcia postępowania. Uważam, że kwestia ta wymaga zmian w przepisach, które to 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 bądź naturalne przedawnienie długu w terminie 10 lat 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 – kredytodawców, które winny zostać zmienione dając transparentne zasady dotyczące naliczania składki ubezpieczenia. Zdaniem rzecznika konsument winien otrzymać harmonogram spłaty kredytu wraz z wyliczeniem miesięcznej wysokości składki zależnej od kwoty pozostałej do spłaty. Obecna sytuacja daje Bankom możliwości osiągania nieformalnie dodatkowego zysku z zawieranych umów ubezpieczenia. Powoduje to tez patologiczne zjawiska związane

z ubezpieczeniami oraz brak wiedzy dla konsumenta jaka wysokość z góry opłaconej składki winna pozostać zwrócona gdy np. spłaca kredyt przed terminem bądź Bank wypowiada mu umowę kredytu z powodu braku spłaty zadłużenia. Konsument w takich sytuacjach gdy już wyegzekwuje zwrot składki to jest to wysokość, której wyliczenia w żaden sposób sam dokonać nie może a nie przystaje ona też do proporcjonalnego pomniejszenia kwoty składki o raty wcześniej spłacone gdyż Bank tłumaczy iż to wysokość kapitału pozostałego do spłaty daje możliwość rozliczenia wysokości składki. Zdaniem rzecznika brak podawania sposobu liczenia składki bądź jej przedstawienia w rozliczeniu powoduje, że kwota, którą zwraca Bank jest bezdyskusyjna gdyż nie można udowodnić, że powinna być inna. Potwierdza to niechęć Banków związaną z rozliczeniem składki ubezpieczenia za 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 naiwność ale też 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 2014 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 wobec nie przedsiębiorców. Biura poradnictwa prawnego i obywatelskiego są oddalone od miejsca zamieszkania ok. 50-70 km., a na dojazdy mieszkańców często nie stać.

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 narastającej 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 2014r.
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:	**495**
ubezpieczeniowa	54
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	74
remontowo-budowlana	14
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	72
telekomunikacja (telefony, TV)	97
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	10
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	2
gastronomiczna	1
przewozowa	6
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	4
pogrzebowa	-
windykacyjne	36
inne	118
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**354**
obuwie i odzież	112
wyposażenie mieszkania	38
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	96
komputer i akcesoria komputerowe	11
motoryzacja	25
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	1
inne	68
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**201**

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:	26	16	10	-
ubezpieczeniowa	1	1	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	8	3	5	-
remontowo-budowlana	2	-	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	6	1	-
telekomunikacja (telefon, TV)	6	5	1	-
turystyczno-hotelarska	1	-	1	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	32	15	17	-
obuwie i odzież	13	8	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	4	3	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	1	5	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	3	-	3	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	3	2	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	5	3	-

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 *	---------	---------	---------	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---------	---------	---------	2
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
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	-
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	-