

ZARZĄDZENIE NR 18/2019

STAROSTY POLICKIEGO

z dnia 11 kwietnia 2019 r.

**w sprawie zatwierdzenia
„Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Policach
w 2018 r.”**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się „Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Policach w 2018 r.” stanowiące załącznik do zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

*Na oryginale właściwy podpis
Starosty Polickiego
Andrzeja Bednarka*

Police, 29.03.2019 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W POLICACH W 2018 R.**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach realizuje zadania powiatu polickiego w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 r. poz. 369).

Rzecznik wykonuje zadania poprzez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji oraz udzielanie pomocy w postępowaniu sądowym.

Niniejsze sprawozdanie zostało opracowane na podstawie wzoru zaproponowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Powiat policki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	78.787 – stan na 30.06.2018 r.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Elżbieta Jaźwińska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
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	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ 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).	
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	98.000 zł

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2018 r. rzecznik udzielił w biurze rzecznika osobiście oraz telefonicznie **1208** porad w zakresie ochrony interesów konsumentów. Podobnie, jak w latach ubiegłych, znacząca liczba zgłoszeń dotyczyła problemów związanych z umowami sprzedaży. Przeważają sprawy związane z wadliwością obuwia, wyposażenia mieszkań oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Sprzedawcy wykorzystują niewiedzę konsumentów w zakresie ochrony praw konsumentów przerzucając w odniesieniu do rzeczy objętych ochroną gwarancyjną odpowiedzialność za wady tych rzeczy na gwarantów sugerując, że jest to jedyna możliwość dochodzenia roszczeń. Problem stanowi nieprzestrzeganie przez sprzedawców przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy, co przejawia się w niezaspokajaniu zgłaszanych roszczeń konsumentów w sposób niezgodny z prawem, np. poprzez utrudnianie konsumentom odstąpienia od umowy sprzedaży rzeczy uprzednio naprawianych lub wymienianych przez sprzedawcę. Reklamacje są rozpatrywane i załatwiane nieterminowo. Sprzedawcy nie uznają roszczeń konsumentów z tytułu rękojmi zarzucając konsumentom uszkodzenie mechaniczne rzeczy, przy czym uzasadnienia takich decyzji są bardzo lakoniczne, a w odniesieniu do wad stwierdzonych przed upływem roku od wydania rzeczy nie respektują przepisu art. 556² kodeksu cywilnego określającego domniemanie istnienia wady fizycznej w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego przy sprzedaży konsumenckiej.

W odniesieniu do reklamacji zgłoszonych zarówno z tytułu rękojmi za wady rzeczy jak i w ramach gwarancji konsumentów interesowały kwestie dotyczące możliwości przedłużenia okresu obowiązywania ochrony, terminów załatwiania reklamacji, możliwości odzyskania pieniędzy bądź wymiany towaru w przypadku wielokrotnych napraw, a także możliwość podjęcia działań w przypadku nieuznania roszczeń przez sprzedawcę bądź gwaranta roszczeń konsumenta. Problemy pojawiają się także w związku z dodatkowymi kosztami ponoszonymi

w związku z ujawnieniem wady (np. kosztami transportu, demontażu rzeczy itp.). Sprzedawcy niechętnie dobrowolnie zwracają konsumentom dodatkowo poniesione koszty. Nadal wielu gwarantów nie uznaje zgłaszanych przez konsumentów reklamacji sprzętu gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych, w szczególności dotyczy to telefonów komórkowych, sprzętu komórkowego. Gwaranci przerzucają odpowiedzialność za stwierdzone wady na konsumentów, niejednokrotnie oferując przy tym wykonanie odpłatnych, kosztownych napraw. Występuje tu trudność w ustaleniu przyczyny powstania wady, co wymaga skorzystania z pomocy osoby posiadającej wiadomości specjalne. Wiąże się to z poniesieniem dodatkowych kosztów przez konsumenta i stanowi dla wielu konsumentów poważną barierę w skutecznym dochodzeniu roszczeń.

Wskazywano także na przypadki odmowy przyjęcia przez sprzedawców reklamacji rzeczy z powodu braku paragonu fiskalnego. Szereg zapytań dotyczyło możliwości zwrotu zakupionego towaru nie posiadającego wad. Wielu konsumentów jest przekonanych, że prawo odstąpienia od umowy przysługuje w każdym przypadku.

Wśród umów dotyczących usług najczęściej zapytań dotyczyło usług telekomunikacyjnych, a następnie umów finansowych oraz ubezpieczeniowych i sektora energetycznego. W odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych konsumentów interesowała kwestia możliwości oraz skutków wypowiedzenia umów zawartych na warunkach promocyjnych przed upływem okresu ich obowiązywania. Wskazywano na nieuczciwe praktyki operatorów polegające na nierzetelnym przekazywaniu informacji na temat warunków umowy, w szczególności warunków promocyjnych, rzadziej występowały przypadki udzielania konsumentom przez przedstawicieli operatorów błędnych informacji dotyczących reprezentowania przez takich przedstawicieli dotychczasowego operatora. Skarżono się także, na nierzetelne świadczenie usług telekomunikacyjnych i nie uwzględnianie reklamacji w tym zakresie. Ponadto w odniesieniu do sektora usług telekomunikacyjnych konsumenci zgłaszali problem braku możliwości rezygnacji z usług przed upływem okresu obowiązywania umowy bez narażania się na skutki finansowe, w szczególności przy zmianie miejsca zamieszkania czy z innych przyczyn losowych.

Osoby w różnym wieku, częściej jednak osoby starsze, zgłaszały problemy związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej wykazując się w tym zakresie dużą niewiedzą. Proces zmiany sprzedawcy jest dla konsumentów niezrozumiały, podobnie jak związana z tym niejednokrotnie kwestia zmiany warunków umowy oraz sposobu rozliczenia dostawy energii. Panuje powszechna niechęć do zmiany sprzedawcy energii i przekonanie, że wszyscy przedsiębiorcy proponujący zmiany działają nieuczciwie. Do takiego stanu rzeczy przyczyniło się przywiązanie do dotychczasowego dostawcy energii i związane z tym poczucie bezpieczeństwa, ale także nieuczciwe praktyki rynkowe wykazują się dużą nieostrożnością bezrefleksyjnie zawierając umowy, bez zapoznania się z ich treścią działając opierając się jedynie na ustnym przekazie przedstawicieli sprzedawców energii. Niejednokrotnie konsumenci nie zachowują nawet minimalnej ostrożności, choćby poprzez sprawdzenie w umowie nazwy przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę. Do podpisania umowy przekonuje konsumentów zapewnienie przedstawiciela operatora, że mają do czynienia z dotychczasowym dostawcą energii oraz niższa cena energii.

Rzadziej niż dotychczas pojawiają się zapytania dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa w czasie pokazów. Na ogół konsumenci otrzymują dokumenty potwierdzające zawarcie umowy, a także formularz zawierający wzór odstąpienia od umowy. Problemy pojawiają się w związku z rozliczeniami w przypadku odstąpienia przez konsumentów od umowy. Przedsiębiorcy utrudniają konsumentom skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy poza lokalem w terminie 14 dni poprzez kierowanie do konsumentów nieuzasadnionych zarzutów dostarczenia towaru przez konsumenta w stanie uszkodzonym lub jego użytkowania, a nawet kierowanie informacją, że odstąpienie od umowy będzie się wiązało z utratą wpłaconej zaliczki. Nierzadko, wbrew postanowieniom

zawartej umowy i niezgodnie z przepisami prawa, udzielają konsumentom informacji o konieczności dostarczenia rzeczy osobiście do siedziby przedsiębiorcy, czy wręcz o braku prawa do odstąpienia od umowy. Konsumenti nie zapoznają się z treścią umowy, która zawiera niezbędne postanowienia dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy, lecz kontaktują się z przedsiębiorcą telefonicznie, chcąc w ten sposób „zrezygnować” z umowy. Podczas takich rozmów udzielane są konsumentom błędne informacje mające ich zniechęcić do skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy.

Nadal przedsiębiorcy nie przekazują konsumentom dokumentów związanych z umową kredytu, z którego ma być sfinansowany zakup rzeczy zakupionych podczas prezentacji/pokazu. Wątpliwości dotyczą także zwrotu wzajemnych świadczeń po odstąpieniu od umowy kosztów przesyłki, terminu zwrotu rzeczy, niedokonania przez sprzedawców rozliczenia.

W odniesieniu do umów o usługi finansowe inne niż ubezpieczeniowe zgłoszenia dotyczyły rozliczeń umów kredytu po wygaśnięciu umowy konsumenckiej, rozliczeń w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, przedawnienia roszczeń z umów finansowych, rozliczenia umowy o kredyt wiązany w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży bądź wykonania usługi, które miały być sfinansowane z umowy kredytu. Wielu konsumentów jest przekonanych, że fakt odstąpienia od umowy kredytu, w przypadku, gdy umowa nie została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, oznacza automatycznie rezygnację z towaru, na który kredyt został zaciągnięty. Konsumenti dopytywali również o Biuro Informacji Kredytowej i swoje uprawnienia związane z umieszczeniem danych konsumentów w bazie danych Biura Informacji Kredytowej jak i bazach danych prowadzonych przez biura informacji gospodarczych, tzw. rejestrów dłużników.

Zapytania w sprawach usług ubezpieczeniowych dotyczyły terminu wydania decyzji o wypłacie odszkodowania, a także sposobu postępowania w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania, bądź przyznania odszkodowania w wysokości niepokrywającej wartość poniesionej szkody, czy przedawnienia roszczeń ubezpieczyciela z umów ubezpieczenia.

W dalszym ciągu występuje problem dotyczący umów ubezpieczenia sprzętu elektronicznego, typu laptop, tablet, smartfon, czy artykułów gospodarstwa domowego na wypadek nieszczęśliwego wypadku. Propozycję zawarcia takich dodatkowych umów składają konsumentom sprzedawcy w momencie zawierania umów sprzedaży. Problem polega na tym, że sprzedawcy wprowadzają konsumentów w błąd sugerując szeroko zakrojoną ochronę ubezpieczeniową, jednocześnie przemilczając fakt wprowadzenia przez ubezpieczyciela w umowie wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczeniowej. Nierzadko konsument otrzymuje umowę bez załącznika w postaci ogólnych warunków ubezpieczenia. Dopiero w przypadku zaistnienia nieszczęśliwego wypadku, w wyniku którego doszło do uszkodzenia sprzętu, już po uzyskaniu decyzji ubezpieczyciela o odmowie przyznania świadczenia z umowy ubezpieczenia, konsument dowiaduje się o przewidzianych w umowie ograniczeniach odpowiedzialności ubezpieczyciela.

W odniesieniu do sektora finansowego i ubezpieczeniowego poza przedstawieniem informacji prawnej wskazywano możliwość skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu przez Rzecznika Finansowego.

Liczne pytania dotyczyły także usług związanych z utrzymaniem i bieżącą konserwacją domu. Wskazywano na złą jakość usług, nieterminowe ich wykonywanie, niereagowanie na reklamacje bądź nieuznawanie roszczeń konsumentów.

Liczba udzielonych porad jest wyższa w stosunku do ubiegłego roku. Konsumenti, najczęściej seniorzy, lecz nie tylko, mają problemy z przedstawieniem swego problemu. Oczekują nie tylko porady, ale także konkretnej pomocy. Poważną trudność wielu osobom stwarza sporządzenie nie tylko prostych pism, lecz także wypełnianie udostępnionych przez przedsiębiorców formularzy, np. zawierających oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Utrudnieniem w ustaleniu stanu faktycznego jest nieprzedstawianie przez konsumentów

kompletnych dokumentów, a nawet ich brak, co wymaga niejednokrotnie podjęcia dodatkowych działań i może prowadzić do wydłużenia czasu oczekiwania na realną pomoc rzecznika.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom konsumentów rzecznik nie tylko udzielał na miejscu informacji o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach ciążących na przedsiębiorcach, ale także służył pomocą w formułowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Opracowywał też pisemne informacje dotyczące praw konsumentów i obowiązków przedsiębiorców. Ogółem rzecznik odnotował **79** takich pism, choć faktyczna ich liczba była znacznie wyższa.

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

Nie zgłaszano takich wniosków.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – tabela 2.

W roku 2018 skierowano do rzecznika **147** wniosków z prośbą o podjęcie interwencji. Rzecznik zdecydował o podjęciu interwencji w **102** sprawach. W pozostałych rzecznik poprzestał na udzieleniu porady bądź przedstawieniu stosownej informacji, niektóre sprawy nie miały konsumenckiego charakteru, bądź zostały przekazane według właściwości miejscowej, bądź wnioski zostały wycofane. W kilku sprawach konieczna była pomoc w zakresie przygotowania pism procesowych.

Podobnie, jak w przypadku udzielanych przez rzecznika porad, tak w przypadku wniosków o podjęcie interwencji, najwięcej zgłoszeń dotyczyło problemów wynikających z umów sprzedaży obuwia, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyposażenia wnętrz, artykułów gospodarstwa domowego, sprzętu elektronicznego. Konsumentów zarzucał przedsiębiorcom brak reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, nieskuteczne naprawy reklamacyjne, nieterminowe załatwianie reklamacji. Skarżono się na sprzedawców nieuwzględniających reklamacje. Sprzedawcy obuwia bardzo niechętnie uwzględniali reklamacje, podobnie dzieje się w przypadku sprzedawców wyposażenia mieszkań i artykułów gospodarstwa domowego. W 2018 r. sprzedawcy urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych oraz artykułów wyposażenia mieszkań niechętnie weryfikowali swe wcześniejsze decyzje w sprawie reklamacji. Dotyczyło to w szczególności uszkodzeń mechanicznych, które konsumenci stwierdzili tuż po dostarczeniu rzeczy przez sprzedawcę bądź jego partnerów do miejsca zamieszkania konsumentów. W przypadku podtrzymania decyzji przez sprzedawcę rzecznik udzielał konsumentom informacji na temat możliwości działania wskazując na możliwość korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, o ile przedsiębiorca wyraził zgodę na skorzystanie z tej formy, bądź wskazując możliwość dalszego kierowania sprawy do sądu powszechnego. Większość spraw dotyczących wadliwości rzeczy wymagała ustalenia przyczyny powstania wady, co wymaga posiadania wiadomości specjalnych. Rzecznik konsumentów nie przeprowadza ustaleń w tym zakresie. Pomimo oferowania konsumentom pomocy w przygotowaniu pozwu, niewiele osób skorzystało z tej możliwości, w obawie przed poniesieniem kosztów w przypadku przegrania sprawy.

Obok spraw dotyczących umów sprzedaży zgłaszano się w sprawach wynikających z umów związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu oraz umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wśród zgłoszonych wniosków przeważały wnioski dotyczące złej jakości nabytych rzeczy lub usług i nieuwzględnienia przez przedsiębiorców roszczeń konsumentów, a także braku odpowiedzi na zgłoszenia reklamacyjne, czy długotrwałym oczekiwaniu konsumentów na załatwienie reklamacji. Skargi dotyczyły rozliczeń

dokonywanych za usługi telekomunikacyjne oraz odbioru programów telewizyjnych po wypowiedzeniu umów przez konsumentów, złej jakości usług. W odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość konsumenci oczekiwali pomocy w odzyskaniu należności w wyniku odstąpienia od umowy. Przedsiębiorcy zwlekali z rozliczeniami umów bądź wprost odmawiali zapłaty należności na rzecz konsumentów nie uznając za skuteczne złożonego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponadto konsumenci byli wprowadzani w błąd w zakresie warunków umowy, a nawet dokonano zmian umowy odbierając odpowiednie oświadczenie od osoby nieupoważnionej. Pojawiły się zgłoszenia zawierające zarzut podrobienia podpisu na umowie.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców przedstawiał stan faktyczny oraz informował o obowiązujących przepisach prawa i wskazywał na przypadki naruszania praw konsumenckich. Rzecznik domagał się złożenia stosownych wyjaśnień i przedstawienia stanowiska w sprawie będącej przedmiotem wystąpienia, ponownego rozpatrzenia reklamacji, spełnienia świadczenia na rzecz konsumenta. Po uzyskaniu wyjaśnień przedsiębiorcy niekiedy okazywało się, że roszczenia konsumenta są bezpodstawne. W wielu przypadkach odmowy uznania roszczeń konsumenta pomocne w zakończeniu sporu byłoby skorzystanie z pomocy rzeczoznawcy, z której konsumenci niechętnie korzystają z uwagi na konieczność poniesienia dodatkowych kosztów, co wiąże się z dodatkowymi kosztami, które konsumenci niechętnie ponoszą. Konsumenci niechętnie też decydują się na dalsze dochodzenie roszczeń na drodze sądowej w obawie o ryzyko przegrania sprawy i poniesienia kosztów razie przegranej. Z kolei niewielu przedsiębiorców wyraża zgodę na pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach utrzymuje stały kontakt z innymi miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów działającymi na terenie województwa zachodniopomorskiego wymieniając się z nimi informacjami na temat nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców. Ponadto utrzymywany jest kontakt z instytucjami w zakresie ochrony praw konsumentów takimi jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki, Inspekcjami Handlowymi.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań – tabela 3.

Rzecznik udzielał konsumentom pomocy prawnej w zakresie przygotowywania pozwów sądowych oraz innych pism procesowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów. Rzecznik przygotował konsumentom 3 pozwy: dwa pozwy dotyczyły niezgodnych z umową notebooka oraz zegarka (wartość przedmiotu sporu: 1.499,00 zł i 208,00 zł), jeden – dotyczył niewykonania umowy o wykonanie ogrodzenia (11.552 zł).

Rzecznik przygotował również inne pisma procesowe, w tym sprzeciwy od nakazów zapłaty wydanych przeciwko konsumentom w wyniku powództw wytoczonych przez przedsiębiorców (dotyczyły usług energetycznych, telekomunikacyjnych) i inne pisma procesowe.

Rzecznik skierował 1 wniosek o ukaranie przedsiębiorcy za niedopełnienie obowiązku udzielenia wyjaśnień i informacji rzecznikowi.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik współpracuje z lokalną Telewizją Kablową w Policach. Występował w lokalnych programach telewizyjnych poruszając zagadnienia dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, usług telekomunikacyjnych, zawieranych poza lokalem umów sprzedaży energii elektrycznej, nieuczciwego pośrednictwa finansowego, ubezpieczeń sprzętu elektronicznego. Informacje dotyczące ochrony praw konsumentów były publikowane w Kurierze Szczecińskim i Tygodniku Polickim. Rzecznik udostępniał konsumentom ulotki informacyjne, które otrzymał za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Były to m.in.: opracowania dotyczące umowy sprzedaży konsumenckiej, umów na odległość w handlu elektronicznym, kredytów konsumenckich, usług turystycznych, telekomunikacyjnych, nieuczciwych klauzul w umowach konsumenckich i inne.

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

Zazwyczaj konsumenci zgłaszają się po pomoc do rzecznika w przypadku pojawienia się problemu konsumenckiego, jednak coraz częściej daje się zauważyć przypadki kierowania do rzecznika zapytań przed zawarciem umowy konsumenckiej bądź przed zgłoszeniem reklamacji do sprzedawcy czy usługodawcy. Świadczy to o stopniowym zwiększaniu świadomości konsumenckiej, choć nadal istotne jest prowadzenie szeroko zakrojonych działań edukacyjnych na każdym poziomie, począwszy od edukacji szkolnej, a na seniorach skończywszy. Z uwagi na ilość spraw, z którymi zgłaszają się konsumenci i zważywszy na czas, który trzeba poświęcić konsumentom indywidualnie w celu przedstawienia rzetelnej informacji konsumentom, brakuje czasu na prowadzenie przez rzecznika szerszych działań edukacyjnych, które rzecznik prowadził wiele lat organizując spotkania z młodzieżą w szkołach. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach koncentruje się na udzielaniu indywidualnej pomocy. Rzecznik dostrzega konieczność prowadzenia edukacji na szerszą skalę, poprzez wprowadzenie elementów edukacji konsumenckiej w szkołach, lecz z pewnością incydentalne spotkania z dziećmi, młodzieżą nie są w stanie doprowadzić do uzyskania satysfakcjonujących efektów w zakresie edukacji konsumenckiej; niezbędne jest wprowadzenie zagadnień z zakresu ochrony praw konsumentów do programów szkolnych.

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Rzecznik ponawia poniższe wnioski zgłoszone w ubiegłym roku.

- Mając na uwadze częste przypadki zawierania przez przedsiębiorców ze starszymi osobami umów poza lokalem przedsiębiorstwa (dotyczy pokazów) w nieuczciwy sposób, w wyniku manipulacji, należałoby rozważyć wprowadzenie w przypadku odstąpienia przez konsumenta od tak zawartej umowy obowiązku odebrania rzeczy przez przedsiębiorcę jego staraniem i na jego koszt. Obecnie największym utrudnieniem dla starszych osób odstępujących od umowy jest wykonanie obowiązku zwrotu rzeczy sprzedawcy. Tę kwestię reguluje aktualnie przepis art. 34 ust.3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r. poz. 134), który wprawdzie nakłada na przedsiębiorcę obowiązek odebrania rzeczy na swój koszt od konsumenta, jednakże taki obowiązek powstanie jedynie w razie spełnienia przesłanek określonych w tym przepisie, co zdaniem rzecznika niezwykle rzadko następuje. Rzeczy nabywane przez konsumentów podczas pokazów niemal w każdym przypadku kwalifikują się do odesłania „zwykłą pocztą”, tj. pocztą w znaczeniu określonym w przepisach ustawy prawo pocztowe. A to oznacza, że starsze osoby nadal będą mieć problem z odesłaniem zakupionych rzeczy,

zważywszy zarówno na koszt przesyłki, jak i gabaryty rzeczy, ale nie na tyle duże, by móc stwierdzić, że nie kwalifikują się do odesłania zwykłą pocztą. Ponadto w przypadku odesłania rzeczy przez konsumenta przedsiębiorca nierzadko stwarza problemy z dokonaniem rozliczenia wskazując na rzekome zmniejszenie jej wartości na skutek działań konsumenta wykraczających poza zakres określony w przepisie art. 34 ust.4 ustawy o prawach konsumenta.

- Istnieje konieczność dalszego monitorowania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedsiębiorców prowadzących prywatne domy opieki. Taką akcję Urząd przeprowadził w 2016 r. dokonując kontroli wzorców umownych stosowanych w prywatnych domach opieki.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Oczekiwane przez rzeczników są cykliczne spotkania rzeczników organizowane w ramach właściwości miejscowej delegatur, np. raz na pół roku, które umożliwiłyby wymianę informacji oraz doświadczeń w zakresie ochrony praw konsumentów.

Konieczne jest wprowadzenie zmiany przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczących udzielania przez przedsiębiorców wyjaśnień i informacji rzecznikowi konsumentów. Przedsiębiorcy nie odbierają korespondencji od rzeczników konsumentów, a tym samym uchylają się od określonego w art. 42 ust. 1 ustawy obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika. Przepisu art. 114 ustawy przewidującego sankcję w postaci kary grzywny nie można w taki przypadku zastosować. Brak możliwości uzyskania wyjaśnień i informacji znacząco utrudnia udzielanie konsumentom pomocy.

W związku z trwającymi pracami legislacyjnymi w sprawie zmiany definicji konsumenta określonej w art. 22 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025) i proponowaną zmianą polegającą na dodaniu §2 w brzmieniu: „Przepisy o ochronie konsumentów stosuje się do przedsiębiorcy, będącego osobą fizyczną, dokonującego czynności prawnej z innym przedsiębiorcą, gdy z treści tej czynności wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.” rzecznik wyraża obawę, że znacznie utrudnione będzie dokonanie oceny, czy wskazywana czynność ma faktycznie charakter konsumencki, a także istnieje niebezpieczeństwo przerzucania przez przedsiębiorców będących osobami fizycznymi na rzeczników konsumentów obsługi prawnej w zakresie wykraczającym poza czynności wskazywane w proponowanym przepisie prawa.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
mgr Elżbieta Jazwińska

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.1.osobiście i telefonicznie															razem
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem		w lokalu bez na odległość	poza lokalem		w lokalu bez na odległość	poza lokalem		w lokalu bez na odległość	poza lokalem		
SPRZEDAŻ:																	867
a	art. żywnościowe				10									1			11
b	odzież i obuwanie	17	16		267	1			2			1					304
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	13	13	1	124	4	1	1									157
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	18	40	22	173	7	2	1	3					2		1	269
e	samochody i środki transportu osobistego	2	4		34	1											41
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1			2												3
g	produkty związane z opieką zdrowotną		1	3	8									1			13
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	4		15									1	6		27
i	inne	5	2		31	3						1					42
USŁUGI:																	333
j	związane z rynkiem nieruchomości	1			1									1			3
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1		1	48	1		1									52
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												2
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	2			8												10
n	finansowe	5			6	1		6						13			31
o	ubezpieczeniowe	4	1		12			5				1		3			26
p	pocztowe i kurierskie				3	1								1			5
r	telekomunikacyjne	23	3		36	1	1	12	7			1		3			87
s	transportowe				4							1		3			8
t	turystyka i rekreacja	4	1		8												13
u	sektor energetyczny i wodny	12	1	24	3		3	2	1	3			9	6			64
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	2	1		6			1						1			11
x	edukacyjne	1			1			1				1		1			5
y	inne		1		11	2						1		1			16
RAZEM		112	88	51	813	22	7	30	13	3	5	2	9	38	6	1	1200
informacje ogólne																	8
niekonsumenckie																	
																	1208

Tabela 1a.	
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	

SPRZEDAŻ:																	42
a	art. żywnościowe				6	1											7
b	odzież i obuwie				4												4
c	wnętrz, utrzymania domu				6												6
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt	1		6	8	1	1										17
e	osobistego		1														1
f	konserwujące																
g	zdrowotną	1		2													3
h	dzieci				1								1				2
i	inne				2												2
USŁUGI:																	37
j	nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy,	1		1	5	1											8
l	obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe			3									4				7
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie	1			3								1				5
r	telekomunikacyjne	1							1			1	2				5
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny			4	2	1						3					10
w	zdrowotną						1										1
x	edukacyjne																
y	inne				1												1
RAZEM		5	1	16	38	0	4	2	0	1	0	0	4	7	1	0	79
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
		razem:															79

pomoc na drodze sądowej

		pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
																	2
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie																
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1												1
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne				1												1
	USŁUGI:																5
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1												1
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne											2					2
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny													2			2
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
	RAZEM				3							2		2			7
	sprawy o ukaranie																1
		razem:															8