Police, 27.03.2012 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W POLICACH W 2012 R.

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W POLICACH

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach funkcjonuje od 07.12.1999 r. na mocy Uchwały Nr IX/77/99 Rady Powiatu Polickiego w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 07.12.1999 r. Rzecznik realizuje zadania wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw, np. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzona przez produkt niebezpieczny. Biuro poza Rzecznikiem nie zatrudnia więcej osób. Rzecznik jest z wykształcenia prawnikiem.

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2012 r. rzecznik udzielił w biurze rzecznika oraz telefonicznie 1177 porad w zakresie ochrony interesów konsumentów, ponadto 50 porad udzielono za pośrednictwem poczty elektronicznej, łącznie **1227** porad.

Zapytania konsumentów dotyczyły najczęściej postępowania reklamacyjnego. Najbardziej znanym konsumentom instrumentem ochrony jest gwarancja. W tym zakresie interesowała ich możliwość przedłużenia okresu obowiązywania gwarancji, terminy załatwiania reklamacji, możliwość odzyskania pieniędzy w przypadku wielokrotnych napraw. W razie stwierdzenia wad towaru lub nienależytego wykonania usługi konsumenci reklamują je u przedsiębiorców właśnie w oparciu o gwarancję, choć przeważnie jest to dla nich mniej korzystne, niż korzystanie z uprawnień wynikających z przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, 1176 ze zm.) Konsumenci wciąż nie mają świadomości, że gwarancja nie jest obowiązkowa, że jej charakter jest umowny a odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność z umową występuje przy każdej umowie sprzedaży rzeczy ruchomej zawieranej z przedsiębiorcą przez osobę fizyczną. Wielu konsumentów dopiero od rzecznika uzyskiwało informację o możliwości składania reklamacji u sprzedającego na podstawie przepisów powyższej ustawy. Szereg problemów pojawiło się właśnie na tle przepisów tej ustawy. Daje się zauważyć nie tylko wśród konsumentów, ale również wśród przedsiębiorców nieznajomość tych przepisów oraz trudności w ich interpretowaniu. Niezadowolenie konsumentów wywołują utrudnienia w odstąpieniu od umowy sprzedaży, co może nastąpić po spełnieniu przesłanek określonych przepisami ustawy.

Konsumenci skarżą się na nieterminowe załatwianie reklamacji, odsyłanie do serwisów gwarancyjnych, nieprzestrzeganie terminu 14 dni na ustosunkowanie się do żądania dotyczącego załatwienia reklamacji, odmowę przyjęcia reklamacji. Konsumenci niejednokrotnie oczekują, że reklamacja zgłoszona sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową zostanie rozpatrzona przez producenta lub rzeczoznawcę. Wynika to z braku znajomości przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Wyjaśnienia Rzecznika dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy budzą często zdumienie. Ponadto konsumenci pytali o sposób

składania reklamacji, sposób postępowania w przypadku nieuwzględnienia jej przez przedsiębiorcę bądź w przypadku braku odpowiedzi. Mieli wątpliwości co do tego, kto ponosi koszty dostarczenia sprzedawcy reklamowanego towaru. Wielu sprzedawców odmawia przyjęcia reklamacji towaru z powodu braku paragonu, uznając paragon z kasy fiskalnej jako jedyny dopuszczalny dowód sprzedaży towaru, pomimo braku takiego uregulowania w przepisach prawa. Konsument może wykazać dokonanie zakupu w każdy sposób. Zważywszy na coraz powszechniejsze dokonywanie płatności za zakupiony towar przy użyciu kart płatniczych, dowodem zakupu towaru może być wydruk z terminala czy wyciąg bankowy potwierdzający dokonanie transakcji, co nie zawsze przez sprzedawców jest honorowane. Konsumenci, którzy mają świadomość istnienia odpowiedzialności sprzedawcy i ochrony gwarancyjnej, bardzo często łączą uprawnienia i obowiązki wynikające z obu tych instytucji, co niejednokrotnie prowadzi do wydłużenia postępowania lub innych trudności.

Pojawiały się pytania dotyczące możliwości zwrotu zakupionego towaru nie posiadającego wad oraz nie obowiązującej już rękojmi pogwarancyjnej. Konsumenci pytali o rzeczoznawców opiniujących jakość towarów. O te informacje zabiegali konsumenci, których reklamacje nie zostały uwzględnione przez sprzedawców, bądź innych przedsiębiorców. Zainteresowane osoby były odsyłane do rzeczoznawców wpisanych na listę Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

Rzecznika pytano o możliwość odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zgłoszenia dotyczyły najczęściej przedsiębiorców oferujących montaż drzwi, okien, pościeli wełnianej, prac remontowych, usług telekomunikacyjnych. Wśród akwizytorów nierzadko zdarzają się osoby nieuczciwe, których ofiarami padają najczęściej osoby starsze, słabo zorientowane w obowiązujących przepisach. Konsumenci poszukiwali możliwości odstąpienia od umowy z powodu niekorzystnych warunków transakcji, bądź nie spełniającego ich oczekiwań towaru lub usługi. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpiecznych zapewnia ochronę konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, przyznając możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od jej zawarcia. Sprzedawcy utrudniają konsumentom skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy poza lokalem w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy poprzez nieinformowanie konsumentów o przysługującym im uprawnieniu, bądź stawianie szczególnych wymagań dotyczących zwrotu towaru, np. osobiste dostarczenie do miejsca siedziby przedsiębiorcy oddalonej o wiele kilometrów od miejsca zamieszkania konsumentów, bądź poprzez kierowanie do konsumentów nieuzasadnionych zarzutów dostarczenia towaru przez konsumenta w stanie uszkodzonym lub jego użytkowania, a nawet kierowanie informacji, że odstąpienie od umowy będzie się wiązało z utratą wpłaconej zaliczki. Wątpliwości dotyczą także zwrotu wzajemnych świadczeń po odstąpieniu od umowy, w tym kosztów przesyłki.

Wciąż wiele zgłoszeń dotyczyło portalu pobieraczek.pl, z którego konsumenci mogą pobierać filmy, gry itp. Konsumenci zawierali umowy rejestrując się na owym portalu zachęceni informacją o możliwości nieodpłatnego korzystania z usługi przez 10 dni. Jednakże po upływie tego terminu nie składali oświadczeń o odstąpieniu od umowy, co wykorzystywał przedsiębiorca prowadzący portal wzywając konsumentów do zapłaty. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dwukrotnie wydał decyzje stwierdzające naruszenie przez przedsiębiorcę prowadzącego ów portal zbiorowych interesów konsumentów. Konsumenci dopytują przede wszystkim, czy mają obowiązek zapłaty wobec przedsiębiorcy.

Problem stanowiły kredyty konsumenckie zaciągane na zakup towarów lub usług. W wielu przypadkach koszt takiego kredytu był zbyt wysoki jak na możliwości konsumenta, oczekiwano pomocy w rezygnacji z takiego kredytu. Wielu konsumentów jest przekonanych, że fakt rezygnacji z kredytu oznacza automatycznie rezygnację z towaru, na który kredyt

został zaciągnięty. Trudności wynikające z umowy kredytu dotyczyły również rozliczenia kredytu po wygaśnięciu umowy.

Pojawiały się pytania dotyczące sposobu postępowania w sytuacji zwlekania przez przedsiębiorcę z wykonaniem powierzonych prac remontowo-budowlanych (np. montaż okien, drzwi, podłóg itp.), wykonaniem mebli na zamówienie. Napływały sygnały od konsumentów o załatwianiu reklamacji przez przedsiębiorców nieterminowo, o braku reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, zwłaszcza na zgłoszenia telefoniczne. Konsumenci narzekali na jakość mebli wykonywanych na zamówienie, szczególnie popularnych ostatnio mebli kuchennych na tzw. wymiar. Dużo skarg wynikało z nieprecyzyjnego ustalenia przedmiotu umowy. Wciąż duża jest ilość skarg dotyczących nieterminowego realizowania umów.

Pojawiły się zapytania dotyczące odpowiedzialności za wykonanie umów sprzedaży oraz umów o świadczenie usług w ramach tzw. zakupów grupowych oferowanych przez portale internetowe.

Rzecznik udzielił pomocy osobom, które w latach osiemdziesiątych założyły swoim dzieciom tzw. polisy posagowe mające zabezpieczyć dzieciom start życiowy. Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie S.A. po upływie okresu ubezpieczenia oferuje uposażonym stosunkowo niewysokie kwoty. Oferowane przez ubezpieczyciela świadczenia nie spełniają swej roli. Rzecznik pomagał w wyliczeniu waloryzacji świadczenia i przygotowaniu pism do ubezpieczyciela. PZU na Życie z reguły podwyższało oferowane świadczenie. Zapytania w sprawach ubezpieczeniowych dotyczyły także terminu wydania decyzji o wypłacie odszkodowania, a także sposobu postępowania w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania, bądź przyznania odszkodowania w wysokości niepokrywającej wartość poniesionej szkody. Sporo zapytań dotyczyło przedawnienia roszczeń z umów obowiązkowego ubezpieczenia oc pojazdów.

Wiele zapytań kierowano w sprawie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, internetowych. Szczególne niezadowolenie wywołała kwestia niedostatecznej jakości usługi internetu mobilnego oraz rozliczenia usług po wypowiedzeniu umowy. W wielu przypadkach wciąż brak jest zrozumienia istoty tej umowy, konsumenci oczekują, że podobnie jak w przypadku internetu stacjonarnego brak zasięgu lub słaby zasięg w miejscu ich zamieszkania oznacza niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, co uprawnia ich do odstąpienia od umowy. Na szczególną uwagę zasługuje kwestia praktyk stosowanych wobec osób starszych, którym przedstawiciele operatorów przedstawiają nierzetelnie warunki umowy przez telefon, po czym przesyłane są za pośrednictwem firm kurierskich umowy do podpisu. Dochodzi tu do nadużyć, których jednak nie można wykazać, bowiem przedsiębiorcy asekurują się poprzez odbieranie od konsumentów podpisów choćby pod oświadczeniami o zapoznaniu konsumentów z uprawnieniem do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Umowy zawierają niejednokrotnie inne warunki niż zapowiadane w rozmowach telefonicznych. Rozmowy telefoniczne poprzedzające podpisanie umowy prowadzone są często w taki sposób, aby konsument nie zorientował się, że ma do czynienia z innym operatorem niż dotychczasowy. Z uwagi na brak świadomości, często tłumacząc się złym stanem zdrowia, niezrozumieniem treści umowy, małą czcionką itp. konsumenci podpisują umowy nie czytając ich, a o możliwości odstąpienia od umowy faktycznie dowiadują się po upływie terminu 10 dni. Rezygnacja z umowy po tym terminie najczęściej wiąże się z opłatą wyrównawczą z tytułu przyznanej ulgi, której mowa w art. 57. ust.6 ustawy prawo telekomunikacyjne.

Problemy zgłaszali również konsumenci zawierający umowy sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa. Zachęcano konsumentów do podpisania umowy oferując niższą opłatę za energię umowę sprzedaży jednocześnie łączono umowę sprzedaży w pakiet z umową grupowego ubezpieczenia zdrowotnego, co sprawiało, że faktycznie konsumenci zobowiązani byli na podstawie takich umów do zapłaty znacznie wyższych opłat

niż dotychczasowe, a rezygnacja z umowy ubezpieczenia oznaczała sprzedaż energii za wyższą stawkę niż cena energii w pakiecie z umową ubezpieczenia. Ponadto wypowiedzenie takiej umowy po terminie 10 dni, ale przed upływem okresu obowiązywania umowy (zwykle 5 lat) skutkowało naliczeniem opłaty według niejasnych zasad, co zostało zakwestionowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rzecznik udzielał na miejscu informacji o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach ciążących na przedsiębiorcach. Pomagał w sformułowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Ogółem zostało przygotowanych ***97*** takich pism.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W roku 2012 skierowano do rzecznika **164** skargi z prośbą o podjęcie interwencji. Rzecznik skierował **134** wystąpienia do przedsiębiorców. W pozostałych 30 nie zostały podjęte interwencje, ponieważ część z nich była niezasadna – w takich sprawach rzecznik poprzestał na przedstawieniu konsumentom stosownej informacji zawierającej ocenę rzecznika oraz wskazaniu właściwych przepisów prawa, część spraw została przekazana do rzeczników właściwych z uwagi na miejsce zamieszkania konsumenta, niektóre okazały się sprawami niekonsumenckimi. Najwięcej skarg dotyczyło reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (w tym operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz telewizji cyfrowej), wyposażenia wnętrz, sprzętu TV i agd w tym telefonów komórkowych oraz umów poza lokalem i na odległość. Podobnie jak w latach ubiegłych konsumenci zarzucali przedsiębiorcom brak reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, nieskuteczne naprawy reklamacyjne, nieterminowe załatwianie reklamacji. Skarżono się na sprzedawców nieuwzględniających reklamacje. Sprzedawcy obuwia bardzo niechętnie uwzględniają reklamacje. W wielu przypadkach utrudniają postępowanie reklamacyjne nie przyjmując korespondencji. W 2012 r. sprzedawcy obuwia niechętnie weryfikowali swe wcześniejsze decyzje w sprawie reklamacji. W takim przypadku konsumentom pozostaje możliwość poddania sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, jednakże jest to uzależnione od zgody sprzedawcy, bądź skierowanie sprawy do sądu powszechnego, lecz z tej możliwości konsumenci nie chcieli korzystać z uwagi na wartość przedmiotu sporu.

Obok spraw dotyczących obuwia dużą grupę stanowią sprawy wynikające z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym internetu oraz sprawy wynikające z umów o świadczenie usług telewizji cyfrowej. Skargi dotyczyły rozliczeń dokonywanych za usługi telekomunikacyjne, a także jakości usług internetowych. Nadal konsumenci sygnalizują problem jakości internetu mobilnego. Brak jest zrozumienia u konsumentów istoty tej usługi. W ocenie konsumentów brak zasięgu w ich miejscu zamieszkania stanowił niewykonanie umowy, co uzasadnia odstąpienie od umowy. W kilku przypadkach operatorzy wyrazili zgodę na rozwiązanie umowy przed upływem okresu obowiązywania umowy. Kolejna grupa spraw, z którymi najczęściej zgłaszają się konsumenci, dotyczy umów poza lokalem i na odległość oraz sprzętu TV i agd w tym sprzętu telekomunikacyjnego.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców przedstawiał im obowiązujące przepisy prawa. W sprawach nie budzących wątpliwości, w przypadkach ewidentnego naruszenia obowiązujących przepisów prawa, wzywał przedsiębiorców do załatwienia reklamacji w wyznaczonym przez siebie terminie. W sprawach niejasnych rzecznik przedstawiał stan faktyczny wzywając przedsiębiorcę do wyjaśnienia danej sprawy. Po otrzymaniu takiego wyjaśnienia okazywało się niekiedy, że konsument nie miał racji, bądź nie można przypisać winy wyłącznie przedsiębiorcy. W takich sprawach rzecznik podejmował się mediacji

próbując doprowadzić do polubownego załatwienia sprawy. Szereg spraw znalazło finał w sądzie. Wszystkie zakończone dotychczas sprawy sąd rozstrzygnął na korzyść konsumentów. Kilka spraw sądowych jest w toku. W kilku sprawach podjętych przez Rzecznika w 2012 r. pozwy zostały przygotowane już w roku 2013 i jeszcze kilka zostanie przygotowanych, o ile prowadzone rozmowy z przedsiębiorcami nie zakończą się pomyślnie.

Wśród spraw zakończonych negatywnie znalazły się sprawy, które zostały zgłoszone przez konsumentów pomimo braku naruszenia przepisów prawa, braku wykazania naruszenia interesu prawnego, np. brak podstawy prawnej, problem natury dowodowej, tj. trudności w wykazaniu przez konsumentów swoich racji. W wielu sprawach po uzyskaniu wyjaśnień przedsiębiorców okazało się, że roszczenia konsumentów są bezzasadne. Inną przyczyną negatywnego załatwienia sprawy było nieuwzględnienie roszczeń przez przedsiębiorców przy jednoczesnym braku decyzji konsumenta o skierowaniu sprawy na drogę sądową m.in. z powodu lęku przed sądem, bądź z uwagi na niewielką wartość przedmiotu sporu.

Przykładowe sprawy:

1) Przedsiębiorca wykonał obrączki ze złota powierzonego przez konsumentów niezgodnie z warunkami umowy, ponadto wbrew przepisom ustawy prawo probiercze nie opatrzył obrączek próbą. Po interwencji rzecznika zwrócił pieniądze i rozliczył się z pozostałego złota.
2) Konsumentka zakupiła maszynę do szycia, która okazała się niekompletna, nie posiadała wszystkich przypisanych do niej akcesoriów. Początkowo sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, decyzję zmienił na korzyść konsumentki po interwencji rzecznika.
3) Konsument odstąpił od umowy, której przedmiotem był program błyskawicznego czytania, przed upływem okresu związania umową. Przedsiębiorca dokonał z tego tytułu rozliczenia ustalając zawyżony i nieuzasadniony koszt wynagrodzenia zastrzegając, że przedstawione rozliczenie jest ostateczne i nie podlega weryfikacji. Strony sporu w wyniku działań rzecznika zawarły ugodę w kwestii rozliczenia.
4) Konsumentka zawarła umowę sprzedaży okularów poza lokalem przedsiębiorstwa. Zawarcie umowy zostało poprzedzone badaniami wzroku. Po odebraniu okularów okazało się, że wyniki badań znacznie odbiegają od wyników wcześniejszych badań lekarskich wzroku, a okulary nie nadają się do noszenia. Sprzedawca zapewniał, że konsumentka będzie mogła odzyskać pieniądze, ale poprzestał na zapewnieniach. Nie reagował na korespondencję konsumentki. Zwrócił pieniądze po wystąpieniu rzecznika.
5) Konsument zawarł umowę sprzedaży materaców oraz innych towarów poza lokalem przedsiębiorstwa podczas prezentacji. Wpłacił na poczet wykonania umowy zaliczkę, a pozostała należność miała być sfinansowana kredytem. Pomimo odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 10 dni przedsiębiorca odmówił zwrotu zaliczki twierdząc, że brak jest ku temu podstaw, a ponadto oczekiwał zwrotu towaru w miejscu siedziby przedsiębiorstwa odległym o kilkaset kilometrów. Sprawa po interwencji rzecznika zakończyła się pomyślnie dla konsumenta.
6) Konsumentka zakupiła preparat impregnacyjny do jasnej skórzanej torebki. Okazało się już po użyciu preparatu, że jest przeznaczony do czarnych skór. Preparat nie posiadał stosownej informacji w języku polskim. Konsumentka oczekiwała zwrotu ceny preparatu oraz odszkodowania za uszkodzoną torebkę. Sprzedawca nie uwzględnił kilkakrotnie zgłaszanych przez konsumentkę reklamacji. Po wystąpieniu do przedsiębiorcy sprawa została załatwiona zgodnie z oczekiwaniami konsumentki, zwrócono koszt impregnatu i torebki.

7) Konsumenci zawarli umowę o usługi telekomunikacyjne na czas określony z przedsiębiorcą, który przedstawił ofertę telefonicznie w taki sposób, że konsumenci byli przekonani, iż mają do czynienia z dotychczasowym operatorem. Podpisali umowę dostarczoną przez firmę kurierską nie czytając jej. Dopiero po pewnym czasie dowiedzieli się, że umowa została zawarta z innym operatorem niż dotychczasowy. Termin ustawowy od odstąpienia od umowy upłynął. Konsumenci umowę wypowiedzieli, usługa nie została aktywowana, a mimo to operator obciążył konsumentów opłatą wyrównawczą wynikającą z art. 57 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171, poz. 1800). Taka praktyka stosowana przez innego operatora – Telekomunikację Novum – została zakwestionowana przez Urząd Regulacji Energetyki. Operator nie odstępuje od naliczonej opłaty. O praktyce poinformowano zarówno Urząd Regulacji Energetyki jak i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
8) Konsument zakupił silnik do samochodu na odległość. Sprzedawca dostarczył silnik niezgodny z umową i pomimo odstąpienia konsumenta od umowy sprzedaży i odesłania w uzgodnieniu ze sprzedawcą towaru, sprzedawca odmówił przyjęcia silnika i nie dokonał zwrotu pieniędzy. Nie reaguje na wystąpienia rzecznika. Sprawa znajdzie finał w sądzie już w 2013 r.
9) Konsument zgłaszał reklamację motocykla u gwaranta, który po długim oczekiwaniu reklamacji nie uwzględnił nie stwierdzając istnienia wskazanych przez konsumenta wad. Konsument zgłosił reklamację do sprzedawcy korzystając z uprawnień wynikających s przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176). Sprzedawca nie rozpatrzył reklamacji, odsyła konsumenta do gwaranta. Sprawa trafiła do sądu już w 2013 r.
10) Konsumentka zgłosiła reklamację wycieczki do Paryża z powodu zmiany kolejności zwiedzania obiektów, nieoprowadzanie wycieczki przez pilota po obiektach turystycznych oraz pobranie opłat za bilety wstępów pomimo opłacenia wstępów w ramach ceny umowy. Okazało się, że wszystkie niezbędne informacje zawierają umowa oraz ramowy program wycieczki, jednakże konsumentka nie zapoznała się z nimi. Interwencji nie podjęto, ponieważ zarzuty okazały się niezasadne.

Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 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. Rzecznik kilkakrotnie korzystał z pomocy Północno-Zachodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki. W ramach współpracy z Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej m.in. przekazywał sygnały od konsumentów dotyczące nieprawidłowości funkcjonowania placówek handlowych, udzielał informacji o rzeczoznawcach wpisanych na listę prowadzoną przez Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Współdziałanie Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów było realizowane poprzez kontakt telefoniczny i mailowy z Departamentem Polityki Konsumenckiej UOKiK w warszawie oraz Delegatur UOKiK. Rzecznik konsultował się również z Rzecznikiem Ubezpieczonych.

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

Rzecznik udzielał konsumentom pomocy prawnej w zakresie przygotowywania pozwów sądowych oraz innych pism procesowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów.

Rzecznik wytoczył powództwo na rzecz konsumentki będącej osobą starszą i wykazującą pewną nieporadność przeciwko przedsiębiorcy o zwrot pobranej przy zawarciu umowy o usługi turystyczne poza lokalem przedsiębiorstwa opłaty za udzielenie usługi poradniczej, serwisowej, informacji dotyczącej przepisów paszportowych, wizowych, sanitarnych oraz za przewodnika w miejscu usługi i opłatę klimatyczną. Pomimo odstąpienia od umowy poza lokalem w terminie ustawowym przedsiębiorca odmówił zwrotu opłaty. Taka praktyka jest niezgodna z przepisami ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity z 2012 r. Dz.U. poz.1225), a nadto stanowi naruszenie przepisów ustawy o dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r. Dz.U. nr 223, poz. 2268). Sprawa o zapłatę w toku. Natomiast już w 2013 r. został przeciwko przedsiębiorcy skierowany w tej samej sprawie pozew o stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Rzecznik przygotował 13 pozwów dla konsumentów, w tym:

- 3 pozwy dotyczyły reklamacji mebli w zakresie niezgodności z umową,
- 2 pozwy dotyczyły niezgodnych z umową materaców zakupionych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- 2 pozwy dotyczyły zwrotu opłaty przygotowawczej pobranej od umowy pożyczki,
- 1 pozew dotyczył waloryzacji polisy posagowej,
- 1 pozew dotyczył odmowy wypłaty świadczenia z umowy ubezpieczenia,
- 1 pozew dotyczył niewykonania przez przedsiębiorcę ogrodzenia,
- 1 pozew dotyczył wadliwie wykonanych prac remontowych mieszkania,
- 2 pozwy dotyczyły pozbawienia wykonalności tytułu wykonawczego.

Przykładowe sprawy sądowe:

1) Przedsiębiorca udzielający pożyczki odmówił zwrotu pobranej opłaty przygotowawczej. Konsumentka zawarła umowę przed wejściem w życie nowelizacji ustawy o kredycie konsumenckim. W umowie nie wskazano jednoznacznie sposobu zabezpieczenia pożyczki, poprzestał jedynie na wskazaniu katalogu takich zabezpieczeń, które okazały się dla konsumentki niemożliwe do spełnienia. Umowa została zawarta z naruszeniem przepisów prawa ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100, poz. 1081), ponadto przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust.1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. nr 171, poz. 1206) nie udzielając rzetelnych informacji m.in. na temat całkowitego kosztu pożyczki, sposobu zabezpieczenia pożyczki, łącznej kwoty wszystkich kosztów, opłat, prowizji. Sąd wydał nakaz zapłaty.
2) Przedsiębiorca nie zwrócił konsumentowi, który odstąpił od umowy pożyczki (zawartej po wejściu w życie nowelizacji ustawy o kredycie konsumenckim) w terminie ustawowym, opłaty przygotowawczej, pomimo takiego obowiązku wynikającego z przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 126, poz. 715). Sąd wydał nakaz zapłaty.
3) Konsumentka odstąpiła od umowy z powodu niezgodności materaca z umową. Przedsiębiorca sprzedając materac wskazywał na jego właściwości lecznicze, co nie potwierdziło się podczas użytkowania, ponadto także podczas postępowania

prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedsiębiorca nie potwierdził faktu posiadania przez materac wskazywanych właściwości. Sąd wydał nakaz zapłaty.

4) Konsumentka zawarła umowę z przedsiębiorcą o wykonanie ogrodzenia wpłacając na poczet wykonania umowy zaliczkę. Z uwagi na nieprzystąpienie przez przedsiębiorcę do wykonania prac w terminie wyraziła zgodę na przesunięcie terminu wykonania ogrodzenia. Nowy termin również nie został zachowany. W tej sytuacji złożyła oświadczenie o odstąpieniu od umowy i wezwała przedsiębiorcę do zwrotu zaliczki. Podczas spotkania z przedsiębiorcą ponownie zawarła umowę (tym razem ustną) o wykonanie ogrodzenia płacąc dodatkowo w jego obecności za materiały. Ogrodzenie nie zostało wykonane. Sąd wydał nakaz zapłaty.

Rzecznik wstąpił do postępowania przeciwko sprzedawcy drzwi o zapłatę z tytułu niezgodności towaru z umową. Sprzedawca nie reagował na zgłoszenia reklamacyjne, wobec powyższego konsumentka początkowo żądała wymiany a następnie odstąpiła od umowy sprzedaży. Dopiero w toku postępowania sądowego sprzedawca podniósł zarzut niedokonania przez konsumentkę zawiadomienia o stwierdzonej niezgodności towaru z umową w terminie ustawowym. Postępowanie w toku. Strony rozważają możliwość zawarcia ugody.

Szacunkowa wartość przedmiotu sporu w przypadku spraw, w których rzecznik wytaczał powództwo bądź przygotował projekt pozwu zamykała się w przedziale.

1) do 800 zł 3 pozwy,
2) 800-2000 zł 1 pozew,
3) 2000-5000 zł 7 pozwów,
4) 5000-10000 zł 2 pozwy,
5) wyższa niż 10000 zł 2 pozwy.

Ponadto Rzecznik przygotował 10 innych pism procesowych.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik współpracuje z lokalną Telewizją Kablową w Policach. Występował w lokalnych programach telewizyjnych poruszając zagadnienia dotyczące sprzedaży konsumenckiej, akcji „Nie bądź jeleń, weź paragon”, działalności parabanków. Rzecznik udostępniał konsumentom ulotki informacyjne, które otrzymał za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także ulotki wydane przez Policką Inicjatywę Społeczną „IMPULS” w ramach projektu pn. Akademia Konsumencka. 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.

WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- Rzecznik ponownie zgłasza potrzebę uregulowania kwestii terminu załatwienia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową. Obecne rozwiązanie przyjęte w art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie

kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176) polegające na obowiązku załatwienia reklamacji „w odpowiednim czasie" utrudnia, a wręcz wydłuża termin załatwienia reklamacji. Wielu sprzedawców przyjmuje, że użycie takiego określenia stwarza im możliwość załatwienia reklamacji w terminie, który sami uznają za stosowny.

- Ponadto rozłożenie ciężaru dowodowego na zasadach określonych w art. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej sprawia, że konsumentowi coraz trudniej jest dochodzić roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy od wydania rzeczy, a dwuletnia ochrona z tego tytułu staje się iluzoryczna.
- Należałoby zwiększyć ochronę konsumentów przed nieuzasadnionym wpisem do rejestrów prowadzonych przez biura informacji gospodarczej (np. Krajowego Rejestru Dłużników) pomimo nieprzedstawienia przez wierzyciela tytułu wykonawczego stwierdzającego zobowiązanie. Dotyczy to w szczególności roszczeń przedsiębiorców, w stosunku do których można podnieść zarzut przedawnienia. Do czasu powstania biur informacji gospodarczej konsumentów chroniła instytucja przedawnienia, która pełni rolę stabilizowania stosunków prawnych. Konsument pomimo upływu okresu przedawnienia może zostać wpisany do takiego rejestru na podstawie przepisów ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. nr 81, poz. 530). Może się okazać, że po takim czasie nie będzie w stanie wykazać braku zadłużenia, co z kolei może prowadzić do pewnych nadużyć ze strony wierzycieli. Przepis, który przewiduje bardzo wysokie kary (grzywna do 30 tys. zł) za wpisanie na czarną listę dawno uregulowanych rachunków stanowi niewystarczającą ochronę, ponieważ aby z tej ochrony skorzystać należałoby przechowywać rachunki przez 10-15 lat.
- Istnieje konieczność kontynuowania akcji informacyjnych kierowanych szczególnie do starszych osób, bowiem to one są najbardziej narażone na nieuczciwe praktyki przedsiębiorców prowadzących sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość (w szczególności w zakresie usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaży towarów i usług podczas prezentacji).
- Właściwym wydaje się zbadanie rynku biur nieruchomości. Ten rynek badany był po raz ostatni w 2003, a zatem stosunkowo dawno. Przedstawiane przez pośredników nieruchomości umowy zawierają szereg postanowień niedozwolonych. Wątpliwość budzi obciążanie konsumentów obowiązkiem zapłaty wynagrodzenia na rzecz biura niezależnie od nakładu pracy, niezależnie od faktu czy transakcja zakupu nieruchomości została sfinalizowana czy nie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Podtrzymuję wnioski przedstawione w sprawozdaniu z działalności rzecznika za 2011 r., tj.:

- potrzebę organizowania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów szkoleń dla rzeczników konsumentów. Dotychczas organizowane przez Urząd lub inne podmioty na zlecenie Urzędu szkolenia były przygotowywane zawsze na odpowiednim poziomie i stanowiły doskonałe dodatkowe źródło wiedzy dla rzeczników. Szczególnie pożądane byłoby przeprowadzenie szkolenia dotyczącego nowej ustawy o kredycie konsumenckim, ale także z zakresu prawa spółdzielczego.
- konieczność objęcia rzeczników ubezpieczeniem obowiązkowym od odpowiedzialności cywilnej za szkodę wyrządzoną przy wykonywaniu czynności określonych przepisami prawa.

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**405**
ubezpieczeniowa	**37**
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	**53**
remontowo-budowlana	**33**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**24**
telekomunikacja (telefony, TV)	**165**
turystyczno-hotelarska	**11**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**-**
motoryzacja	**12**
pralnicza	**5**
pocztowa	**-**
gastronomiczna	**-**
przewozowa	**4**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**6**
medyczna	**3**
wyposażenie wnętrz	**15**
pogrzebowa	**-**
windykacyjne	**12**
inne	**25**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**697**
obuwie i odzież	**196**
wyposażenie mieszkania	**124**
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	**173**
komputer i akcesoria komputerowe	**43**
motoryzacja	**48**
artykuły spożywcze	**4**
artykuły chemiczne i kosmetyki	**-**
zabawki	**3**
inne	**106**
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**125**

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:	**56**	**23**	**17**	**16**
ubezpieczeniowa	**1**	**-**	**-**	**1**
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	**4**	**3**	**-**	**1**
remontowo-budowlana	**4**	**1**	**3**	**-**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**4**	**-**	**3**	**1**
telekomunikacja (telefon, TV)	**31**	**16**	**8**	**9**
turystyczno-hotelarska	**2**	**-**	**-**	**2?**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**-**	**-**	**-**	**-**
motoryzacja	**-**	**-**	**-**	**-**
pralnicza	**-**	**-**	**-**	**-**
przewozowa	**1**	**1**	**-**	**-**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**3**	**1**	**1**	**1**
medyczna	**-**	**-**	**-**	**-**
wyposażenie wnętrz	**1**	**-**	**1**	**-**
windykacyjne	**2**	**-**	**-**	**2**
inne	**3**	**1**	**1**	**1**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**67**	**35**	**21**	**11**
obuwie i odzież	**31**	**13**	**13** **8**	**5**
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	**14**	**10**	**2**	**2**
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	**12**	**7**	**4**	**1**
komputer i akcesoria komputerowe	**1**	**-**	**1**	**-**
motoryzacja	**6**	**2**	**1**	**3**
artykuły spożywcze	**-**	**-**	**-**	**-**
artykuły chemiczne i kosmetyki	**-**	**-**	**-**	**-**
zabawki	**1**	**1**	**-**	**-**
inne	**2**	**2**	**-**	**-**
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**13**	**9**	**1**	**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	-	-	1	1
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	---------	---------	---------	5
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---------	---------	---------	6
6.	Inne	2	-	-	2
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	1	1

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