

# SPRAWOZDANIE

Z

## DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KOLE

ZA ROK 2016

John. F. Kennedy: „WSZYSCY , Z DEFINICJI, JESTEŚMY KONSUMENTAMI, KONSUMENCI STANOWIĄ NAJWIĘKSZĄ GRUPĘ EKONOMICZNA W GOSPODARCE, WPŁYWAJĄCĄ ORAZ POZOSTAJĄCĄ POD WPŁYWEM PRAWIE KAŻDEJ PUBLICZNEJ I PRYWATNEJ DECYZJI EKONOMICZNEJ...

ALE SĄ ONI JEDYNĄ WAŻNĄ GRUPĄ, KTOREJ ZADANIE NIE JEST CZĘSTO WYSŁUCHANE”

**Opracowała:**

Urszula Pękacz

Powiatowy Rzecznik

Konsumentów w Kole

MARZEC - 2017 rok.

SPIS TREŚCI

## WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KOLE

Art. 76 Konstytucji RP nakłada na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Od 1999 roku na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym obowiązki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów należą do samorządów powiatowych i stanowią zadanie własne powiatu. Rzecznik realizuje i zaspakaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w kole wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr z 2015, poz. 184 ze zm.), które między innymi określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcje i zadania powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów. Podstawowym i nadrzędnym celem pracy rzecznika jest ochrona praw i interesów konsumentów.

### REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.
- działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Oprócz w.w kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję,

występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
- występować do Sądu z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.
- podejmować działania wynikające 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)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kole pełni swoje obowiązki od 1 lutego 2000 roku. Z wykształcenia jest prawnikiem. **Wykonuje jednoosobowo, co nie jest wystarczające do prawidłowej realizacji w.w zadań i podejmowania działań na rzecz konsumentów.**

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

Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów. pracy rzecznika.

#### IV. TABELE

Tabela nr 1	Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad,
Tabela nr 2	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów,
Tabela nr 3	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów
Tabela nr 4	Inne zadania

**Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.**

1. Województwo	wielkopolskie
2. Powiat	kolski
3. PRK/	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kole
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	<b>Urszula Pękacz</b>
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	<b>wyższe prawnicze</b>
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	<b>TAK</b>
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 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.	<b>NIE</b>
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	<b>NIE</b>
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

- Udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika
- Udzielenie porad telefonicznych oraz e- mailowych
- Sporządzanie konsumentowi pism - w tym pism procesowych
- Udzielanie odpowiedzi na zapytania konsumentów
- Wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa
- Podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw
- Umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych o prawach konsumentów
- Udzielanie informacji i pouczeń przedsiębiorcom. Zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa.
- Zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w każdym stadium postępowania przed sądem konsumenckim działającym przy PIH oraz przed sądami powszechnymi

Wykonując powyższe obowiązki Rzecznik informował konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizował zapisy umów, kart gwarancyjnych, wyposażał w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowną pomoc-należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku rzecznik występował do przedsiębiorcy, prowadził mediacje, sporządzał pisma reklamacyjne a w ostateczności przygotował pozwы i inne pisma procesowe dla konsumentów.

Wraz ze wzrostem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców ale przede wszystkim ze wzrostem świadomości konsumenckiej i znajomości przysługujących konsumentom praw, lub nieznaności przepisów konsumenckich i właściwemu „doinformowaniu” gdzie szukać właściwej pomocy – wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie przeciętnego konsumenta na odpowiednią i skuteczną pomoc.

**W roku 2016 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kole zarejestrował ogółem 1957 spraw. ( Dla porównania w roku 2015 -953 sprawy, w roku 2014 – 933 sprawy, w roku 2013 – 943 sprawy. NASTĄPIŁ WZROST o 1004 sprawy) polegających na bezpłatnym poradnictwie konsumenckim, informacjach prawnych udzielanych bezpośrednio w biurze rzecznika oraz za pośrednictwem telefonu i poczty internetowej o przysługujących konsumentom prawach, w tym kierowanie konsumentów do właściwych instytucji: Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, oraz przygotowanie wezwań przed procesowych i pism procesowych a także pism przygotowanych bezpośrednio konsumentom. **W 58 sprawach rzecznik występował bezpośrednio do przedsiębiorców.** Kiedy sprawa nie**

była możliwa w polubownym załatwieniu na korzyść konsumenta, rzecznik **dla 3 konsumentów** przygotował pozwy sądowe, **od 4 wyroków** – nakaz zapłaty sporządził sprzeciwy, i sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumenta. **W 1 przypadku** przygotował konsumentowi zawiadomienie do Prokuratury o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez firmę finansową. W większości spraw do pozytywnego zakończenia sprawy wystarczyło udzielenie konsumentowi porady prawnej, interwencji telefonicznej lub wystąpienia rzecznika do przedsiębiorcy bądź pomocy w sporządzeniu pisma konsumentowi do przedsiębiorcy.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

***A. UMOWY DOT. USŁUG - związane z nieterminowością, wadliwością lub niezgodnością świadczonych usług – podstawowymi problemami, z jakimi zgłaszali się konsumenci były:***

Podobnie jak w latach poprzednich najliczniej zgłaszali się odbiorcy usług telekomunikacyjnych, energii elektrycznej, finansowe i windykatcyjne.

- ***Usługi telekomunikacyjne i energetyczne:*** zawyżone rachunki telefoniczne za usługi telefonii stacjonarnej, komórkowej i połączenia internetowe oraz zużycie i sprzedaż energii elektrycznej, podszywanie się pod innego dostawcę energii elektrycznej lub telefonii, stosowanie umów wiązanych z obowiązkiem wykupu pakietu ubezpieczenia. Energa nie wystawia faktur do zapłaty nawet przez kilkanaście miesięcy. W fakturach konsumenci otrzymywali również zawyżoną ilość zużycia prądu gdyż w umowach wpisywano wartości szacunkowe a nie rzeczywiste. Konsumenci skarżyli się na niewłaściwą obsługę abonentów przez wyznaczenie biura oraz na Infolinię. Nakładanie na konsumentów rażąco wygórowanych kar umownych. Nadal istnieją przypadki braku informacji dla konsumenta o możliwości odstąpienia od umowy i naliczania niewspółmiernie wysokich kar w przypadku wypowiedzenia umowy oraz dowolność w interpretacji oświadczeń woli po odstąpieniu przez konsumenta od umowy. W dalszym ciągu szczególną negatywną aktywność w stosunku do konsumentów wykazują tzw. Narasta aktywność tzw. „Partnerów Handlowych” czyli pośredników działających na rzecz sprzedawców usług telekomunikacyjnych i sprzedawców prądu, którzy doprowadzają do zmiany sprzedawcy usługi, mimo iż konsumenci nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego lub energetycznego ani z własnej woli nie nawiązywali kontaktu z nowym dostawcą usług. Pośrednicy ci pozyskiwali potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych, zrozumiałych i rzetelnych informacji, lub udzielali

nieprawdziwych informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, a także nie respektowali prawa konsumentów do odstąpienia od umowy. Konsumenti po zorientowaniu się, że zostali wprowadzeni w błąd, bowiem zawarli umowę której wcale nie chcieli zawrzeć, składali oświadczenia zmierzające do jej rozwiązania. Wówczas do konsumentów kierowane były noty obciążeniowe z tytułu opłaty jednorazowej za przedterminowe rozwiązanie umowy z karą sięgającą kilkaset złotych.

- **Usługi edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne):** brak możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy bez ponoszenia kar umownych oraz żądanie wysokich odsetek karnych za nieterminowe płacenie czesnego, brak możliwości rozwiązania umowy w sytuacji niezadowolenia z jakości świadczonych przez szkołę usług, odmowa wydania świadectwa ukończenia szkoły z powodu nieuregulowania wszystkich opłat za szkołę, żądanie opłaty za cały semestr, w przypadku rezygnacji w trakcie semestru, stosowanie w umowach klauzul niedozwolonych. Brak zawartej umowy między słuchaczem a szkołą. Podstawą przyjęcia do szkoły lub na kurs był formularz wypełniony przez słuchacza lub tylko jego oświadczenie.
- **Usługi bankowe i finansowe:** brak rzetelnej i pełnej informacji ze strony doradców bankowych co do treści umowy kredytowej i skutków jej zawarcia oraz działalności firm parabankowych, wprowadzanie w błąd co do wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków ( lokaty, fundusze inwestycyjne, ubezpieczenia, ROR) oraz wysokości oprocentowania, prowizji i dodatkowych opłat za obsługę kredytów ( w tym głównie hipotecznych, obrotowych oraz na zakup towarów – w ramach umów wiązanych sprzedaży, kredytu i ubezpieczenia), wydawania kart kredytowych. Brak regulacji prawnych na rynku pośrednictwa finansowego doprowadza do tego, że konsument otrzymuje nawet kilka kredytów, nie posiadając zdolności kredytowej, co narusza interes ekonomiczny wielu konsumentów i popełniania na rzecz konsumentów przestępstw. W imieniu banków działają pośrednicy którzy za pośredniczenie w zawarciu umowy konsumenta z bankiem otrzymują podwójne wynagrodzenie – od banku i konsumenta. Zwiększała się sprzedaż firmom windykacyjnym przedawnionych opłat i pożyczek.
- **Usługi ubezpieczeniowe:** dotyczą głównie ubezpieczeń komunikacyjnych , na życie oraz ubezpieczenia kredytów , pożyczek i nowo zakupionych towarów.. Ubezpieczyciele odmawiają wypłat odszkodowania lub znacznie zaniżają jego wysokość, wypłacają odszkodowania wdł. własnego kosztorysu a nie rachunków. Odmawiają lub zaniżają odszkodowania z tytułu pobytu w szpitalu i poważnego zachorowania oraz . Skargi dotyczyły również

niekorzystnych postanowień umownych zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność ubezpieczycieli.

- **Usługi motoryzacyjne:** długotrwałe naprawy samochodów, wielokrotne i nieskuteczne naprawy, wymiana niesprawnych części na inne również wadliwe, naprawa lub wymiana akumulatorów. Skargi dotyczyły także wpłaconych zaliczek w poczet przyszłej usługi która nie została wykonana lub została wykonana wadliwie. Konsumentom nie mogli wyegzekwować swoich praw w przypadku reklamacji usługi lub zwrotu wpłaconej zaliczki przy odstąpieniu od umowy.
- **Konsumentom korzystali także z pomocy rzecznika sprawach na tle świadczonych usług:** turystycznych, związanych z rekreacją i rozrywką, transportowych i przewozowych, związanych z opóźnieniem lotów, uszkodzonych przesyłek kurierskich, wykonywania umów o dzieło. Wiele problemów wynikało z wadliwej jakości świadczonych usług, w tym stolarki okiennej i drzwiowej, ułożenia terakoty i kostki brukowej.

#### **B. UMOWY DOT. SPRZEDAŻY KONSUMENCKIEJ –**

- **W zakresie reklamacji towarów: obuwie, odzież, sprzęt RTV i AGD, telefony komórkowe, sprzęt komputerowy, meble, elementy wyposażenia wnętrz itp.**  
odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwiania reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji, brak podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji” rozumieli jedynie uprawnienie wynikające z dokumentu gwarancyjnego- nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu rękojmi ujętej już kodeksie cywilnym. Nadal zdarzają się przypadki, że sprzedawcy stosują praktykę zamieszczania na formularzach reklamacyjnych informacji o obowiązku osobistego zgłoszenia się przez konsumenta po decyzje w sprawie reklamacji, co stanowi naruszenie prawa.
- **W zakresie gwarancji i rękojmi:**  
utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględnienia reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, brak możliwości skorzystania z uprawnień gwarancyjnych z wielu powodów szczegółowo wyliczonych w dokumencie gwarancyjnym. Wymuszanie wykupu tzw. „dalszych gwarancji”, które są niczym innym jak ubezpieczeniem towaru, czym naruszają prawa konsumenta.

Często zdarzają się zapewnienia producenta lub sprzedawcy, że określony towar posiada tzw. „gwarancję dożywotnią, gwarancję 15 lub 20 lat”, co konsumenci traktują dosłownie i zakupiony towar przez ten okres będzie objęty bezpłatną ochroną. Samo takie oświadczenie nie jest gwarancją, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta. Dopiero **pod koniec 2014 r. problematyka gwarancji została zapisana w Kodeksie cywilnym, co powoduje że konsument jest lepiej chroniony jeżeli korzysta z tego uprawnienia.** Niestety, pomimo szeroko rozumianej edukacji konsumenckiej prowadzonej przez rzecznika i inne podmioty, konsumenci nadal nie mają wiedzy, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z rękojmi, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności.

- ***Inne problemy dotyczyły:***
- odmowy przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 12 miesięcy użytkowania towaru,
- kierowania konsumentów do serwisów gwarancyjnych (w przypadku posiadania karty gwarancyjnej), odmowa reklamacji z tyt. rękojmi,
- uzależnienia przyjmowania reklamacji od przedstawiania przez konsumenta ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru,
- odmowy przyjęcia reklamacji na podstawie dowodu zakupu, jakim jest wydruk z terminala kart płatniczych, lub potwierdzenia transakcji wystawionego przez bank, żądanie okazania tylko paragonu lub faktury,
- braku określania terminów załatwienia reklamacji (naprawy lub wymiany towaru) lub niejednoznaczne określanie terminów,
- zawiłanych procedur obiegu dokumentacji reklamacyjnej i towaru będącego przedmiotem reklamacji między sprzedawcą- gwarantem – serwisem i kurierami.

Zaznaczyć należy że zgłaszane przez konsumentów problemy w dalszym ciągu w największej ilości spraw dotyczyły reklamacji obuwia, odzieży, sprzętu AGD, akcesoriów komputerowych oraz laptopów. Najwięcej spraw dotyczyło taniego obuwia np. chińskiego oraz markowego, sportowego obuwia popularnych i wiodących na rynku marek. Bardzo niewiele zgłaszanych reklamacji dotyczyło obuwia rodzimej - krajowej produkcji. Znaczenie ma tu z pewnością możliwość zwrócenia się przez sprzedawcę do producenta krajowego z regresem. W przypadku importowanych towarów sprzedawca zwykle nie ma możliwości zwrócenia się do importera i dlatego wiele reklamacji jest odrzucanych. Sprzedawcy również liczą na to, że

konsument nie będzie chciał dochodzić swoich praw na drodze sądowej z uwagi na czasochłonne i kosztowne postępowanie sądowe.

### **C. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ :**

W roku 2016 nadal dużą aktywność wykazywali przedsiębiorcy prowadzący działalność polegającą na organizowaniu spotkań, prezentacji podczas których oferowana jest sprzedaż różnego rodzaju towarów oraz usług. Zachęcali a nawet jak twierdzą konsumenci zmuszali do udziału w pokazach dotyczących „kompleksowego badania stanu zdrowia” a następnie namawiali do zakupu różnych „urządzeń medycznych” lub suplementów leczniczych skutecznych na wiele chorób, które niejednokrotnie okazały się wręcz szkodliwe dla zdrowia. W tej formie masowo sprzedawane były również pościelenie wełniane, materace, sprzęty gospodarstwa domowego (garnki), urządzenia elektroniczne i medyczne itp. Nadal konsumenci są namawiani do zawierania umów o świadczenie usługi tzw. Opieki Zdrowotnej. Konsumentów zapewniano o szybkim dostępie do lekarzy specjalistów. Przy podpisywaniu tego rodzaju umów konsumenci podpisywali nieświadomie także oświadczenia o „zrzeczeniu” się prawa do odstąpienia od umowy. Uczestnikami tego procederu były zazwyczaj osoby starsze, często cierpiące na wiele schorzeń. Osoby te przekonane o właściwościach oferowanych produktów lub łatwym dostępie do lekarza podpisali podsunięte im dokumenty, wśród których znajdowały się także umowy kredytowe z bankiem o kredyt konsumencki wartości nawet kilku tysięcy złotych lub z Ubezpieczycielem. Do rzecznika zwróciły się osoby do których Bank wystosował już harmonogram spłat kredytu. Najczęściej konsumenci nie mieli zdolności kredytowej z uwagi na niskie dochody.

Rzecznik podejmował szereg interwencji w sprawach umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Zwracał się do Sprzedawców, banków, operatorów telefonicznych i energetycznych z którymi osoby poszkodowane zawarły umowę, wskazując na nieprawidłowości jakich dopuścili się Przedsiębiorcy.

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

W minionym roku rzecznik nie składał ww. wniosków, gdyż nie było takiej potrzeby.

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

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez rzecznika, mającym na celu udzielanie pomocy. Ma

ono miejsce wówczas, gdy konsument samodzielnie nie mógł sobie poradzić ze sprawą bądź niesłusznie przedsiębiorca odmówił uznania żądania reklamacyjnego, rzecznik występował w jego imieniu lub z urzędu. Podejmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie aż do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Często jest to proces długotrwały i pracochłonny, ale dzięki temu osiągane są pozytywne rezultaty. Po przedstawieniu stanu faktycznego i prawnego, proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Pozytywne jest to, że większość spraw załatwianych w ten sposób, często bardzo skomplikowanych, zakończonych zostało pozytywnie, zgodnie z oczekiwaniami konsumenta. Wskazuje to z jednej strony na sprawne prowadzenie sprawy przez rzecznika, a z drugiej strony na zrozumienie i chęć polubownego załatwienia sporu przez przedsiębiorców. Nadal występują sytuacje, w których wymiana pism między rzecznikiem a przedsiębiorcą trwa kilka miesięcy i często kończy się w sądzie. Zaznaczyć należy że w roku 2016 wzrosła ilość wystąpień rzecznika dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Główny problem stanowiły wezwania firm windykacyjnych do zapłacenia często nieistniejącego długu sprzed kilku lub kilkunastu lat. Inny problem konsumentów stanowiły umowy operatorów telekomunikacyjnych, energetycznych i finansowych do których rzecznik wielokrotnie zwracał się o możliwość udzielenia (szczególnie osobom starszym) pomocy, pomimo iż nie było podstaw prawnych, a dotyczyło to w szczególności umorzenia kary umownej dla tych osób, lub wskazania okresu przedawnienia dochodzonego roszczenia, co konsumenci przyjmują zawsze z wdzięcznością. Szczegółowe zestawienie spraw, w których rzecznik występował do przedsiębiorców w interesie konsumentów zawarte jest w tabeli nr 2.

#### 4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony praw konsumentów.

Podobnie jak w latach ubiegłych rzecznik aktywnie współpracuje z organizacjami konsumenckimi oraz inspekcjami i organami ścigania. Należą do nich: Inspekcja Handlowa, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Biuro Rzecznika Finansowego, Arbiter Bankowy, Związek Banków Polskich, Państwowa Inspekcja Pracy, Europejskie Centrum Konsumenckie, Polubowny Sąd Konsumencki i inne. Współpraca z tymi podmiotami polega najczęściej na wzajemnej wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych i naruszania zbiorowych interesów konsumenckich. Problemy wynikające z dotychczasowej praktyki przekazywane są do centrali i delegatur ww. urzędów. Na szczególne uwzględnienie zasługuje współpraca z Inspekcją

Handlową. Polega ona w szczególności na powiadamianiu organów IH o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do IH celem podjęcia interwencji, zaś IH kieruje do rzeczników tych konsumentów, których sprawy wymagają fachowej pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym. Również pozytywnie układa się współpraca z Rzecznikiem Finansowym, gdyż nadal istnieje zagrożenie zawierania umów bankowych w tym również poprzez pośredników z konsumentami, których warunki materialne wykazywały brak zdolności kredytowej. Skargi konsumentów dotyczyły w szczególności doradców finansowych w bankach i oferowania konsumentom produktów finansowych z naruszeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praktykom rynkowym. Bardzo pozytywnie rzecznik ocenia współpracę i pomoc ze strony organów ścigania tj. Policji.

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

**Wytaczanie powództwa przed sądem powszechnym jest najsilniejszym uprawnieniem rzecznika. Decyzję o wytoczeniu powództwa rzecznik podejmuje na podstawie zebranego materiału dowodowego oraz po przeanalizowaniu wszystkich aspektów sprawy. Co więcej rzecznik szczegółowo analizuje zasadność powództwa cywilnego jak również musi zdecydować czy sprawa nie jest obciążona dużym ryzykiem. Należy bowiem mieć również na uwadze fakt, iż obowiązujące przepisy prawa wprowadzając zwalniając rzecznika od kosztów sądowych to dopuszczają jednocześnie, w przypadku oddalenia powództwa lub przegrania sprawy, zasądzenie z budżetu starostwa kosztów zastępstwa procesowego.**

Mimo to, w przypadkach, gdy ewidentnie naruszone zostały prawa konsumentów i sprawy nie można było załatwić w drodze ugody, a w ocenie rzecznika, konsument nie jest w stanie samodzielnie poradzić sobie ze sporządzeniem pozwu i uczestnictwem w procesie, rzecznik podejmował inicjatywę skierowania sprawy na drogę sądową. Rzecznik przed wytoczeniem powództwa, kierował do przedsiębiorcy propozycje ugodowego załatwienia sporu i dopiero gdy sprzedawca/usługodawca nie udzielił odpowiedzi lub jego stanowisko było odmienne od stanowiska rzecznika, sprawa kierowana była na drogę postępowania sądowego. W minionym roku rzecznik pouczał konsumentów o zasadach toczącego się postępowania sądowego lub zasadach postępowania procesowego na poszczególnych etapach sprawy. W 4 sprawach w których konsument był pozwany, rzecznik przygotował konsumentowi sprzeciw od wyroku-nakazu zapłaty z pozytywnym skutkiem dla konsumenta.

Na życzenie konsumenta rzecznik przygotowywał również odpowiednie pisma procesowe, jeżeli to było uzasadnione okolicznościami postępowania sądowego.

Rzecznik występował do Policji, składając pisemne zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia. Przygotował także konsumentom do Prokuratury zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez podmiot gospodarczy – szczególnie Operatorów telefonii komórkowej i stacjonarnej. Zestawienie cyfrowe obrazuje Tabela nr 3 i 4.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

**Kolejnym zadaniem rzecznika jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych na rzecz konsumentów, których celem jest przekazanie konsumentom wiedzy z zakresu praw konsumenckich i umiejętności korzystania z niej w określonych sytuacjach.** Działania powyższe podejmowane były zarówno wobec konsumentów „dorosłych” jak i dzieci i młodzieży – kształtujących dopiero swoje gusta i stawiających pierwsze kroki w świecie popytu i podaży. Rzecznik prowadzi akcje edukacyjne w szkołach ponadgimnazjalnych powiatu kolskiego. Podczas zajęć lekcyjnych, prelekcji, paneli dyskusyjnych wykładów z młodzieżą, szczególna uwaga zwracana jest na uczniów klas starszych kształcących przyszłych sprzedawców i usługodawców. Przekazywane są młodzieży informatory i ulotki z zakresu prawa konsumenckiego które rzecznik otrzymuje z UOKiK i SKP. Można zauważyć, że młodzież szkolna wykazuje duże zainteresowanie problematyką konsumencką, a mimo to nawet uczniowie o profilu sprzedawca , przedsiębiorca posiadają nadal małą wiedzę z problematyki konsumenckiej, gdyż obowiązujący w szkołach **program w niewystarczającym stopniu** przewiduje zapoznanie uczniów z obowiązkami przedsiębiorców i prawami konsumenta.

Na uwagę zasługuje fakt dobrej współpracy rzecznika z mediami tj. Przegląd Kolski, TV Kablowa, TV Koło i przekazywanie za ich pośrednictwem wiedzy dotyczącej praw konsumenta w formie artykułów w prasie, udział w programach telewizyjnych, wywiady oraz komentarze dotyczące najczęściej spotykanych problemów mieszkańców naszego powiatu.

W marcu 2016 r. r. aby uczcić min. Światowy Dzień Konsumenta, rzecznik zorganizował Powiatową Olimpiadę Konsumencką. Udział w Olimpiadzie wzięły wszystkie szkoły ponadgimnazjalne powiatu kolskiego. Troje uczniów z najwyższą ilością punktów wzięło udział w Wielkopolskiej Olimpiadzie Wiedzy Konsumenckiej w Poznaniu.

## II. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJACE DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.

W roku 2016 zrealizowane zostały wszystkie ustawowe zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kole. Zakres i formy działania były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik bezzwłocznie reagowała na otrzymywane sygnały wskazujące na nieprawidłowości na rynku szczególnie w zakresie podpisywania niekorzystnych umów, wprowadzania w błąd konsumentów lub wyłudzenia pieniędzy. Rodzaje zgłaszanych spraw, ich liczba oraz zakres zawiłości wykazanych w tabelach i części opisowej sprawozdania, świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są nasi mieszkańcy. Podejmowane przez rzecznika działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach, mają na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk jakie występują w powiecie kolskim.

W mojej ocenie, w związku z rozwojem nowych technologii i popularyzacją zawierania umów drogą elektroniczną i coraz częstszym korzystaniem z usług cyfrowych, niezbędne jest zwrócenie szczególnej uwagi na edukację konsumentów oraz dążenie do konstruowania jasnych, precyzyjnych i powszechnie zrozumiałych regulacji prawnych. Należy zwrócić uwagę na problematykę ochrony danych osobowych w umowach z udziałem konsumentów. Szczególnie wrażliwą grupę konsumentów stanowią dzieci, młodzież oraz osoby starsze i to w ich kierunku winny być skierowane kampanie informacyjne oraz projekty edukacyjne.

Ponadto za pilne do uregulowania uważam:

- Wprowadzenie wyraźnego terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamacje przez Bank,
- Wprowadzenie w przepisach prawa bankowego takich zmian, które pozwolą wstrzymać działania windykacyjne, naliczanie odsetek na czas składanych reklamacji przez konsumenta,
- Dopuszczenie rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta. Taka zmiana jest uzasadniona, gdyż niektóre banki odmawiają udzielenia wyjaśnień rzecznikowi, żądając przedstawienia notarialnie poświadczonego upoważnienia do udostępnienia informacji bankowych,
- Wprowadzenie obowiązku doręczenia zmian wynikających min. Z Regulaminów, Tabel Opłat i Prowizji, w formie listu poleconego lub w innej formie za wyraźnym potwierdzeniem odbioru przez konsumenta,
- Zobligowanie biur podróży, przy rezygnacji z imprezy turystycznej przez konsumenta, przed planowaną datą wyjazdu, do dostarczenia

turyście pisemnego rozliczenia faktycznie poniesionych już przez biuro kosztów, w związku z organizacją wyjazdu,

- Wprowadzenie tabeli frankfurckiej lub innego dokumentu, jako źródła prawa, które służyłoby oszacowaniu odszkodowania dla turysty w związku z nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną

**Reasumując:** Ilość , trudność i różnorodność spraw wykazana w sprawozdaniu, jak również postępujące zmiany przepisów prawa cywilnego, karnego i konsumenckiego przypadających na jednoosobowe stanowisko rzecznika, świadczy o prawidłowym wywiązywaniu się z nałożonych przez ustawy obowiązków. Jednakże mam świadomość że jest kilka kategorii spraw które wymagają poprawy i szybkości działania, co można osiągnąć tylko poprzez:

- kadrowe wzmocnienie instytucji rzecznika,
- systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych poprzez udział w szkoleniach, seminariach i spotkaniach rzeczników,
- stałego przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi rzecznikami i instytucjami konsumenckimi.

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

	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>1099</b>
ubezpieczeniowa	58
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	109
remontowo-budowlana	65
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	215
telekomunikacja (telefony, TV)	186
turystyczno-hotelarska	35
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	21
pralnicza	13
timeshare	
pocztowa	18
gastronomiczna	1
przewozowa	47
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	17
medyczna	13
wyposażenie wnętrz	43
pogrzebowa	
windykacyjne	148
inne	101
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>702</b>
obuwie i odzież	219
wyposażenie mieszkania	51
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	189
komputer i akcesoria komputerowe	121
motoryzacja	20
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	7
zabawki	15
inne	79
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>156</b>

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

Przedmiot sprawy	Ilość ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
ubezpieczeniowa	2	1		1

finanso(inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	28	28		
telekomunikacja (telefon, TV)	7	5	1	1
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	2	1	1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	2	1	1	
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
obuwie i odzież	5	5		
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)				
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	1	1		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>11</b>	<b>11</b>		

**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				0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	1
6.	Inne - SPZECIWIY				4
	<b>RAZEM</b>				<b>8</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do post.				0

Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	<b>Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	

		0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0