

SPRAWOZDANIE

Z

DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KOLE ZA ROK 2017

Opracowała:

Urszula Pękacz

Powiatowy Rzecznik

Konsumentów w Kole

MARZEC - 2018 r

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. /Powiat	Kolski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	88 244
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Urszula Pękacz
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	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ 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).	ZERO
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.	Ok. 2000 zł rocznie. Są to koszty publikacji artykułów prasowych w lokalnej prasie.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Rzecznik realizuje zadanie własne samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym². Natomiast przepisy art. 37-43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów („uokik”) określają zadania oraz formę ich realizacji przez rzeczników konsumentów, którymi jest:

- 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;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Uprawnienia rzeczników konsumentów pozwalają również na:

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do sądu rejonowego 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.

Rzecznik może podejmować także działania wynikające z :

- 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).

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

Jednym z rozlicznych zadań wykonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kole jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, które w roku 2017 realizowane było poprzez:

- Udzielanie bezpośrednich porad w biurze rzecznika
- Udzielenie porad telefonicznych oraz e- mailowych
- Sporządzanie konsumentom pism - w tym pism procesowych
- Udzielanie konsumentom pisemnej lub drogą elektroniczną odpowiedzi na zapytania
- Wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa
- 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.

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, sporządzał pisma reklamacyjne a w ostateczności przygotował pozwы i inne pisma procesowe i zawiadomienia do organów ścigania.

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

W roku 2017 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kole zarejestrował ogółem 1034 sprawy, polegające na bezpłatnym poradnictwie konsumenckim, informacjach prawnych udzielanych bezpośrednio w biurze rzecznika oraz za pośrednictwem telefonu i poczty internetowej. Informacje te dotyczyły praw przysługujących konsumentom a także kierowanie konsumentów do właściwych instytucji: Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, oraz przygotowanie wezwań przed procesowych i pism procesowych a także **pism przygotowanych bezpośrednio konsumentom.**

W 49 sprawach rzecznik występował do przedsiębiorców. Kiedy sprawa nie była możliwa w polubownym załatwieniu na korzyść konsumenta, rzecznik **przygotował pozwы sądowe dla 6 konsumentów. W 1 przypadku przygotował konsumentowi wniosek do Polubownego Sądu Konsumenckiego. Dla 3 konsumentów przygotowane zostały zawiadomienia do Policji, a w 2 sprawach do Prokuratury.** Zawiadomienia dotyczyły uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa na rzez konsumentów. W większości spraw do pozytywnego zakończenia sprawy wystarczyło udzielenie konsumentowi porady prawnej, interwencji telefonicznej lub wystąpienia rzecznika do przedsiębiorcy bądź pomocy konsumentowi w sporządzeniu pisma do przedsiębiorcy.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

KATEGORIA I : UMOWY DOT. SPRZEDAŻY KONSUMENCKIEJ –

Ta kategoria spraw dotyczy umów sprzedaży zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Konsumenci reklamowali najczęściej: *obuwie, odzież, sprzęt RTV i AGD, telefony komórkowe, sprzęt komputerowy, meble, elementy wyposażenia wnętrz i utrzymania domu, części zamienne do samochodów, zabawki itp.*

Do najczęstszych przypadków w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową należą: odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwiania reklamacji, przewlekłość w rozpatrywaniu reklamacji, brak uzasadnienia w przypadku odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji” rozumieli jedynie uprawnienie wynikające z dokumentu gwarancyjnego- nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu rękojmi ujętej w 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.

Skargi konsumentów w **zakresie gwarancji i rękojmi dotyczyły:**

utrzymywania, 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 zakupionego towaru.

Nadal, zdarzają się zapewnienia producenta lub sprzedawcy, że określony towar posiada tzw. „gwarancję dożywotnią, gwarancję 15 lub 20 lat”, co konsumenci traktują dosłownie iż zakupiony towar przez ten okres będzie objęty bezpłatną ochroną. Samo takie oświadczenie nie jest gwarancją, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta. Niestety, pomimo szeroko rozumianej edukacji konsumenckiej prowadzonej przez rzecznika i inne podmioty działające na rzecz ochrony konsumentów, 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 konsumentów polegały na :

- odmowie przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 12 miesięcy użytkowania towaru,
- kierowania konsumentów do serwisów gwarancyjnych (w przypadku posiadania karty gwarancyjnej), odmowie przyjęcia reklamacji z tyt. rękojmi,
- uzależnienia przyjmowania reklamacji od przedstawiania przez konsumenta ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru,
- odmowie 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,
- zawiątych procedurach obiegu dokumentacji reklamacyjnej i towaru będącego przedmiotem reklamacji między sprzedawcą- gwarantem – serwisem i kurierem..

Zaznaczyć należy że zgłaszane przez konsumentów problemy w dalszym ciągu w największej ilości dotyczyły reklamacji:

- obuwia i odzieży- 169 spraw ,
- sprzętu AGD, telefonów komórkowych, akcesoriów komputerowych, komputerów i laptopów – 159 spraw
- meble, artykuły wyposażenia wnętrz- 68 spraw
- artykuły rekreacyjne , zabawki, art. dla dzieci – 31 spraw
- samochody i części samochodowe oraz środki transportu osobistego – 26 spraw
- produkty związane z opieką zdrowotną - 17 spraw
- kosmetyki , środki czyszczące i konserwujące – 11 spraw
- artykuły żywnościowe – 3 sprawy
- inne (pozostałe) - 7 spraw

KATEGORIA II : UMOWY DOT. USŁUG.

W tej kategorii znajdują się skargi dotyczące wykonywanych wadliwie usług związanych z nieterminowością, wadliwością lub niezgodnością świadczonych usług – podstawowymi problemami, z jakimi zgłaszali się konsumenci były:

A. Usługi związane z sektorem energetycznym, wodnym – 165 spraw, i telekomunikacyjnym 73 sprawy. Skargi dotyczyły działań przedstawicieli handlowych które związane były przede wszystkim z wykorzystywaniem środków porozumiewania się na odległość, kontakt telefoniczny z konsumentem, bądź poza lokalem przedsiębiorstwa. Pozyskiwanie nowego klienta przybierało wręcz agresywne formy, a stosowane przez przedsiębiorców nieuczciwe praktyki miały na celu wykorzystanie łatwości i zaufania przede wszystkim seniorów i osób samotnych, którzy w podstępny sposób byli nakłaniani do zmiany dotychczasowego dostawcy usług sprzedaży prądu lub usługi telekomunikacyjnej. Konsumenci byli często wprowadzani w błąd przez telemarketerów lub przedstawicieli handlowych, którzy podając się za dotychczasowego usługodawcę, z którym konsument miał zawartą umowę, proponowali zawarcie nowej umowy. Nie wyjaśniali przy tym należycie warunków proponowanej umowy, nie pozostawiali kopii podpisanych dokumentów ograniczając lub uniemożliwiając konsumentom odstąpienie od umowy w ustawowym terminie. Nie informowali także o opłatach jakie konsument poniesie w przypadku zerwania podpisanej, nowej umowy.

Najczęstszy problem stanowi zawieranie umów o dostawę energii elektrycznej w mieszkaniach konsumentów przez nowe firmy, których przedstawiciele podszywają się pod aktualnych dostawców usług, jak również nie informują o dodatkowych opłatach, które ponosić będą w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej Energa OBRÓT/OPERTATOR nadal nie wystawia faktur do zapłaty nawet przez kilkanaście miesięcy. Konsumenci zmuszani byli do zawarcia umowy sprzedaży rezerwowej, pomimo iż od kilku miesięcy posiadają zawartą umowę kompleksową. W fakturach konsumenci otrzymywali również zawyżoną ilość zużycia prądu gdyż wpisywano wartości szacunkowe a nie rzeczywiste. Konsumenci skarżyli się na niewłaściwą obsługę abonentów przez wyznaczenie *Biura Obsługi Klienta* oraz na niekompetentnych pracowników *Infolinii*. W dalszym ciągu szczególną negatywną aktywność w stosunku do konsumentów wykazują tzw. „Partnerzy Handlowi” czyli pośrednicy działający na rzecz sprzedawców usług

telekomunikacyjnych i energii elektrycznej, którzy doprowadzają do zmiany sprzedawcy usługi, mimo iż konsumenci nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego lub energetycznego i 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. Konsumenci 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.

B. Usługi bankowe i finansowe:- 70 spraw. Skargi związane były z:

- utrudnianiem realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki;
- wprowadzaniem w błąd lub nierzetelnym informowaniem konsumenta co do wysokości oprocentowania i opłat;
- zaniedbaniem w dostarczaniu klientom informacji o zmianach umów i regulaminów;
- oferowaniem przez banki skomplikowanych produktów ubezpieczeniowych z funduszami kapitałowymi (polisolokaty);
- nieprzekazywaniem przez kredytodawców egzemplarza umowy kredytobiorcom;
- długotrwałym rozpatrywaniem reklamacji;
- problemami ze spłatą kredytów hipotecznych;
- nieinformowaniem o tzw. ryzyku kursowym waluty obcej, do której denominowane było zobowiązanie kredytowe. (franki szwajcarskie)

Konsumenci skarżyli się na brak rzetelnej i pełnej informacji ze strony doradców bankowych co do treści umowy kredytowej i skutków jej zawarcia. Brak rzetelnej informacji lub 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 związanych sprzedażą, 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 popętniania na rzecz konsumentów przestępstw.* W imieniu banków często działają pośrednicy którzy za pośredniczenie w zawarciu umowy konsumenta z bankiem otrzymują podwójne wynagrodzenie – od banku i konsumenta.

Zwiększała się sprzedaż długu lub przedawnionego długu firmom windykacyjnym, które żądają od konsumentów zapłaty przedawnionych opłat i pożyczek. Konsumenci otrzymują przesądowe wezwania za dług którego nie posiadają albo jest on już przedawniony. Są zastraszani różnymi pismami i wezwaniami przedsądowymi.

C. Usługi ubezpieczeniowe – 45 spraw.

Dotyczyły głównie ubezpieczeń komunikacyjnych, na życie oraz ubezpieczenia kredytów, pożyczek i nowo zakupionych towarów. Ubezpieczyciele odmawiają wypłat odszkodowania lub znacznie zaniżają jego wysokość. Odmawiają lub zaniżają odszkodowania z tytułu pobytu w szpitalu i poważnego zachorowania oraz odmowy pokrycia szkody uszkodzonego towaru. Skargi dotyczyły również niekorzystnych postanowień umownych zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność ubezpieczycieli.

Skargi konsumentów związane były z:

- odmową wypłaty odszkodowań z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych; zaniżaniem wartości szkody;
- odmową uznania roszczeń o odszkodowanie w całości lub w części;
- unikaniem szczegółowego pisemnego uzasadnienia kwoty przyznanego odszkodowania;
- zasadami ochrony wynikającej z tzw. dodatkowego ubezpieczenia nowego sprzętu RTV/AGD;
- nieuzasadnionym przedłużaniem postępowań w zakresie likwidacji szkody.

D. Usługi dot. konserwacji i naprawy pojazdów i innych środków transportu - 11 spraw.

Skargi związane były z długotrwałymi naprawami samochodów, wielokrotnymi i nieskutecznymi naprawami związanymi min. z wymianą niesprawnych części na inne również wadliwe, naprawą lub wymianą akumulatorów. Skargi dotyczyły także wpłaconych zaliczek w poczet przyszłej usługi która nie została wykonana lub została wykonana wadliwie. Konsumenci nie mogli wyegzekwować swoich praw w przypadku reklamacji usługi lub zwrotu wpłaconej zaliczki przy odstąpieniu od umowy, gdyż przedsiębiorcy nie sporządzają umów o wykonanie usługi.

E. Konsumenci 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 zakresie budowy i remontów domów, montażu stolarki okiennej i drzwiowej, ułożenia terakoty i kostki brukowej. Konsumenci spotykali się z odmową sporządzenia umowy w formie pisemnej lub wystawienia faktury za wykonanie usługi. Reklamowali usługi bieżącej konserwacji, utrzymania domu i drobnych napraw, czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia, kurierskie i pocztowe, opieka zdrowotna, rynek nieruchomości inne.

F. Usługi edukacyjne (kursy, szkolenia, szkoły niepubliczne)- 4 sprawy

Polegały na braku możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy bez ponoszenia kar umownych oraz żądanie wysokich odsetek karnych za nieterminowe płaćenie czesnego. Niemożliwości 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.

KATEGORIA III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ :

Trzecią kategorią spraw zgłaszanych rzecznikowi przez konsumentów były skargi związane z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Podstawowe problemy, z którymi spotykali się konsumenci wiązały się z:

- posługiwaniem się przez przedsiębiorców wzorami umów, których postanowienia były sformułowane w sposób niezrozumiały;
- brakiem otrzymania przez konsumentów egzemplarza zawartej umowy;
- odmową uznania skuteczności odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa – na pokazie, z uwagi na twierdzenie, że umowa została zawarta w lokalu przedsiębiorstwa;
- brakiem wskazania adresu przedsiębiorcy na terenie Polski;
- wprowadzaniem w błąd, co do jakości i właściwości towaru w celu doprowadzenia do jego sprzedaży (np. zapewnienie o właściwościach leczniczych).

Systematycznie rozszerza się krąg przedsiębiorców prowadzących działalność polegającą na organizowaniu spotkań, prezentacji, podczas których oferowana jest sprzedaż różnego rodzaju towarów oraz usług. Katalog towarów i usług jest również coraz obszerniejszy.

Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób swoją działalność zachęcają do udziału w pokazach stosując niejednokrotnie sposoby noszące znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych, czy wręcz agresywnych praktyk rynkowych, np. poprzez zapraszanie na „kompleksowe badanie stanu zdrowia”, „pokazy kulinarne promujące zdrowe żywienie”.

W trakcie takich spotkań organizowanych w hotelach, klubach osiedlowych, sanatoriach prezentowane są towary mająco rzekomo właściwości lecznicze skuteczne na wiele chorób. W tej formie sprzedawane są pościela wełniane, materace, różnego rodzaju lampy, lekarstwa itp. Zapewniania się konsumentów o szybkim dostępie do lekarzy specjalistów. Konsumenci przy tym 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 podpisały podsunęte im dokumenty, wśród których znajdowały się także umowy kredytowe z bankiem o kredyt konsumencki wartości nawet kilku tysięcy złotych lub z

Ubezpieczycielem.

Rzecznik odnotował również sprawy, z którymi zgłaszali się konsumenci, ale nie miały one charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły np. :

- spraw członków wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i domów komunalnych, interpretacji
- przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego.

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

Takie działania rzecznika w stosunku do przedsiębiorców miały miejsce w sytuacji, gdyż żądania konsumenta nie zostały spełnione albo też zostały rozpatrzone niezgodnie ze słusznymi postulatami konsumentów. Polegały one na :

- udzielanie przedsiębiorcom - prowadzącym działalność z naruszeniem prawa - stosownych pouczeń i wyjaśnień;
- wezwania do udzielenia wyjaśnień w danej sprawie;
- występowanie do przedsiębiorców z wezwaniami do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów;
- występowanie w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o ugodowe załatwienie spraw spornych.

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 osiągnęte 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.

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi w zakresie ochrony praw konsumentów.

Podobnie jak w latach ubiegłych rzecznik aktywnie współpracuje z organizacjami konsumentckimi 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 Konsumentckie Europejskie Centrum Konsumentckie, Polubowny Sąd Konsumentcki 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 konsumentckich naruszających obowiązujące przepisy prawa. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do IH celem podjęcia interwencji. Również pozytywnie układa się współpraca z Rzecznikiem Finansowym, gdyż nadal istnieje zagrożenie zawierania umów bankowych lub ubezpieczeniowych, 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.

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

Wytaczanie powództwa przed sadem 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

Mimo to, w przypadkach, gdy ewidentnie naruszone zostały prawa konsumenckiego 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, przygotowując konsumentowi pozew.

5. 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.

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

W roku 2017 zostały w większości zrealizowane ustawowe zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kole. Zakres i formy działania były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik bezzwłocznie reagował 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 zawilości 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 szerszej 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 seniorzy i to w ich kierunku winny być skierowane kampanie informacyjne oraz projekty edukacyjne.

Ponadto za pilne do uregulowania uważam:

- Podnoszenie świadomości konsumenta i przedsiębiorcy poprzez prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych za pośrednictwem środków masowego przekazu (media ogólnopolskie)
- Wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia OC dla rzeczników,
- Potrzeba podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzeczników poprzez zwiększenie liczby szkoleń, seminariów i spotkań,
- **Kadrowe i finansowe wzmocnienie instytucji rzecznika**
- 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 od konsumenta.
- Zobligowanie biur podróży, przy rezygnacji konsumenta z imprezy turystycznej, 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:

- **zakup drukarki do biura rzecznika,**
- **kadrowe wzmocnienie biura rzecznika,**
- systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych poprzez udział w szkoleniach, seminariach i spotkaniach rzeczników,

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Kole
Urszula Pękacz