POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
W GIŻYCKU
11-500 Giżycko, Aleja 1 Maja 14, tel. (0-87) 428-59-58 w.52 fax 428-55-06
e-mail: rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl

ISO 9001 POLSKA IZBA HANDLU ZAGRANICZNEGO CERTYFIKACJA

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU ZA 2015 ROK

SPRAWOZDANIE ZATWIERDZAM:

Wacław Strażewicz

Starosta Giżycki

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU 3

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy 4

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW 5

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów 10
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów 10
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów 12
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań 14
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym 15
7. Podejmowanie działań wynikających z: 17
   - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
   - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
   - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
   - art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
   - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW 19

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów. 19
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników 20

IV. TABELE

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów 21

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów 22

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań 23

Tabela nr 4: Inne zadania 24

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku określa Regulamin Organizacyjny Powiatu Giżyckiego, zgodnie z którym Rzecznik jest podporządkowany Staroście Giżyckiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika.

Rzecznik zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2015r., poz. 184), w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie Rzecznik przekazuje właściwej Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów:

- prowadzi edukację konsumencką,
- zapewnia konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną w zakresie ochrony ich interesów,
- występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów- (Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. Kto, wbrew przepisowi narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny nie niższej niż 2000 zł, orzekanej w trybie przepisów postępowaniu w sprawach o wykroczenia),
- składa wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziała z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. Mogą to być w szczególności: Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i inne organizacje,
- w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępuje, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- może wytaczać powództwa w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych,
- może wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku zatrudniony jest w pełnym wymiarze czasu pracy, a interesanci przyjmowani są we wtorki, środy, czwartki i piątki w pok. 222 w budynku Starostwa Powiatowego w Giżycku w godzinach pracy urzędu (od godz. 7.30 do 15.30.). Poniedziałek natomiast jest z założenia dniem wewnętrznym, przeznaczonym na przygotowanie pism do przedsiębiorców, pism procesowych oraz innych dokumentów związanych z wniesionymi sprawami, jak również udzielaniem porad telefonicznych, e-mailowych.

Rzecznik Konsumentów w Giżycku wykonuje zadania jednoosobowo, bez wsparcia kadrowego, jak również nie dysponuje wyodrębnionym budżetem.

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	warmińsko-mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Giżycki
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Katarzyna Sylwia Tota - Leszczyńska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe ekonomiczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK" NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $3/5$ etatu - $1/2$ etatu - $2/5$ etatu - $1/5$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów(j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184). 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).	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych konsumentom. Ta forma pomocy odbywa się przede wszystkim telefonicznie oraz bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika. Polega ona przede wszystkim na przedstawieniu konsumentom ich sytuacji prawnej i wskazaniu, jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu.

Zakres spraw z jakimi zgłaszali się konsumenci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki i różnorodny, a wynikał przede wszystkim z umów kupna - sprzedaży oraz umów w zakresie świadczonych usług. Większość problemów związanych było z kwestią reklamacji zakupionego towaru (począwszy od butów poprzez sprzęty gospodarstwa domowego, samochody, na nieruchomościach kończąc) i dotyczyła: odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, podstaw prawnych do składania reklamacji, roszczeń przysługujących konsumentom, terminów rozpatrywania reklamacji.

Duża liczba spraw, z którymi konsumenci zwracali się do Rzecznika dotyczyła umów o świadczenie różnego rodzaju usług (telekomunikacyjnych, finansowych, dostaw energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości, ubezpieczeniowych, windykacyjnych itp.). Najczęściej zgłaszane problemy związane były z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług tak pod względem ich jakości, jak i terminowości.

Wiele problemów konsumenckich związanych była również z dziedziną usług finansowych np. w związku z problemami ze spłatą zaciągniętych kredytów lub pożyczek.

Dużą popularnością cieszyły się również inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów, które konsumenci zawierali, tj. przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa (w szczególności w branży telekomunikacyjnej oraz energetycznej). Szczególną aktywność wykazywali tzw. alternatywni operatorzy oferujący konsumentom świadczenie usług. Do Rzecznika zgłaszali się konsumenci, którzy nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego ani z własnej woli nie nawiązywali kontaktu z nowym dostawcą usług. Przedsiębiorcy ci pozyskiwali potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych, rzetelnych informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Konsumenci, gdy orientowali 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. Podobną aktywność prowadzili również przedsiębiorcy działający w branży energetycznej, tj. oferujący konsumentom sprzedaż energii elektrycznej. Ich działania wprowadzały konsumentów w błąd, co do tożsamości dostawcy usług i intencji sprzedawcy tj. doprowadzenia do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Ponadto konsumenci nie byli informowani o obowiązkach związanych z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej i karach za wypowiedzenie tejże umowy oraz o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni. Co więcej, zdarzało

się, że konsumenci jako jedyny dokument sporządzony przy zawieraniu umowy, otrzymywali tylko jej pierwszą kartkę lub też nie otrzymywali jakichkolwiek dokumentów, a zwłaszcza regulaminów świadczenia usług, cenników, czy też samych umów, które rzekomo po podpisaniu przez przedsiębiorcę miały być odesłane do konsumenta. Takie sytuacje powodowały, że konsument nie wiedział z kim zawarł umowę, jak również nie mógł od takiej umowy odstąpić ze względu na brak danych przedsiębiorcy.

Wobec powyższego, Rzecznik udzielał konsumentom informacji i porad w zakresie możliwości odstąpienia od przedmiotowych umów oraz reklamacji zakupionych towarów (rozpowszechniając informacje, wręczając ulotki, udzielając pomocy przy sporządzaniu pism itp.). Ponadto Rzecznik szczególnie uczulał konsumentów na zagrożenia płynące z niezapoznania się z treścią podpisywanych przez nich dokumentów, czy też pochopnie dokonywanych zakupów.

W przypadkach, w których konsument, pomimo błędnego przekonania, co do tożsamości przedsiębiorcy, składał własnoręczny podpis pod przedkładanymi dokumentami, nie było możliwości unieważnienia takich umów poprzez działania Rzecznika. Natomiast w przypadkach, w których konsumenci oświadczali, że nie składali żadnego podpisu, a pomimo tego były wszczynane postępowania zmierzające do zmiany dostawcy np. energii elektrycznej czy też operatora telekomunikacyjnego, byli pouczani o możliwości zawiadomienia organów ścigania o prawdopodobieństwie popełnienia przestępstwa podrobienia podpisu lub sfałszowania dokumentu.

W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielił konsumentom ogółem 1004 porad konsumenckich i informacji prawnych. W porównaniu do lat ubiegłych liczba porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika przedstawiała się następująco:

Liczba porad udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku w latach 2008-2015

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Liczba udzielonych porad i informacji	797	683	749	679	847	915	1028	1004

W roku 2015r., podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci najczęściej zgłaszali się do Rzecznika Konsumentów w sprawach dotyczących umów sprzedaży (519 porad, 17 interwencji). Spory powstałe w związku z umowami sprzedaży dotyczyły głównie zakupu obuwia i odzieży (188 porad, 5 interwencji), sprzętu RTV i AGD oraz sprzętu telekomunikacyjnego (117 porad, 4 interwencje), elementów wyposażenia mieszkania (49 porad, 4 interwencje), komputerów i akcesoriów komputerowych (47 porad), zakupu innych towarów (77 porad, 4 interwencje) oraz związanych z motoryzacją (35 porad), czy też zakupu artykułów spożywczych (3 porady), artykułów chemicznych i kosmetyków (2 porady) oraz zabawek (1 porada).

W zakresie sprzedaży konsumenckiej najwięcej porad dotyczyło egzekwowania uprawnień wynikających z tytułu rękojmi za wady i niezgodności obuwia z umową. Konsumenci otrzymując negatywną decyzję sprzedawcy w sprawie reklamowanego obuwia często nie odwołują się od wydanych decyzji, które nie zawsze są wiarygodne i miarodajne. Przyczyną takiego wyniku jest brak możliwości sporządzenia przez konsumenta rzetelnej i dostępnej cenowo opinii rzeczoznawczej, która stanowiłaby dowód w sporze z przedsiębiorcą. Konsument, który pragnie dowieść słuszności swoich roszczeń reklamacyjnych musi ponieść znacznej wysokości koszt związany z wykonaniem ekspertyzy (wiąże się to kosztem dostarczenia i odebrania obuwia od rzeczoznawcy, ceną opinii fachowca), która niekiedy przekracza wartość zakupionego obuwia i jednocześnie nie daje gwarancji pozytywnego rozstrzygnięcia sporu. Niestety obuwie sprzedawane w sklepach sieciowych, jak również w indywidualnie prowadzonych markowych sklepach sportowych i obuwniczych niejednokrotnie wykazuje cechy świadczące o niedostosowaniu go do użytku zgodnego z przeznaczeniem. Wobec braku uprzedniej i regularnej kontroli jakości obuwia wprowadzanego do sprzedaży na polski rynek konsument jest narażony na zakup niepełnowartościowych produktów, które bardzo często po kilkumiesięcznym użytkowaniu tracą swoje walory użytkowe i estetyczne.

Dużym problemem jest również egzekwowanie uprawnień wynikających z tytułu niezgodności z umową/rękojmi za wady, ale też i z gwarancji producenta w zakresie sprzętu RTV i AGD, czy też wyposażenia mieszkania. Sprawy zgłaszane do Rzecznika dotyczyły głównie jakości tych produktów, usług serwisowych i niezgodnego z obowiązującymi przepisami trybu rozpatrywania reklamacji.

W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządzał i wręczał wzory pism konsumentom (zgłoszenia reklamacyjne, wezwania do wykonania umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, itp.) - stosownie do określonej sytuacji prawnej oraz zapewniał pomoc w ich wypełnianiu.

Powodem skarg konsumentów było również utrudnione egzekwowanie uprawnień wynikających z ochrony ubezpieczeniowej sprzętu, którą konsumenci opłacili wraz z zawarciem umowy sprzedaży, jako przedłużonej gwarancji czy ubezpieczenia nazwanego jako przypadkowe uszkodzenie sprzętu. Konsumenci są zachęcani do zawierania tego rodzaju umów przez sprzedawców, informowani o gwarantowanej wypłacie wartości sprzętu w przypadku każdego przypadkowego uszkodzenia. Przy okazji konsumenci często nie otrzymywali ogólnych warunków umowy, których analiza nie jest już tak bardzo jednoznaczna. Przypadkowe uszkodzenie nie oznacza zgodnie z OWU każdego przypadkowego uszkodzenia, a wyłącznie uszkodzenie w wyniku nieszczęśliwego wypadku, co znacznie zmienia podstawę roszczenia.

Drugą grupę pod względem liczebności zgłoszeń stanowiły sprawy dotyczące świadczonych przez przedsiębiorców usług (313 porad, 11 interwencji). W tej kategorii spraw najliczniej zgłaszali się do Rzecznika konsumenci będący odbiorcami usług telekomunikacyjnych, w tym usług świadczonych przez sieci komórkowe, operatorów telewizji kablowych i platformy cyfrowe (113 porad, 5 interwencji), a także konsumenci zawierający umowy o świadczenie usług na dostawę energii, gazu, ciepła, wody i wywozu nieczystości (38 porad).

Dość liczną grupę stanowiły również sprawy z zakresu usług finansowych (36 porad, 1 interwencja) i ubezpieczeniowych (26 porad), windykacyjnych (17 porad), deweloperskich oraz pośrednictwa nieruchomości (13

porad, 2 interwencje), czy też usług motoryzacyjnych (11 porad). Mniejszą część stanowiło poradnictwo w zakresie usług przewozowych (8 porad, 2 interwencje), jak również usług turystyczno-hotelarskich (7 porad, 1 interwencja), pocztowych (7 porad), medycznych (6 porad), edukacyjnych, kulturalnych i rekreacyjno-sportowych (5 porad), usług remontowo-budowlanych (5 porad), pralniczych (2 porady), timeshare (2 porady) oraz usługi dotyczące wyposażenia wnętrz (1 porada).

W badanym okresie Rzecznik również wielokrotnie sporządzał konsumentom pisma do firmy T2C International LLC i działającej w jej imieniu firmy windykacyjnej Ceron Worldwide Inkasso Limite, a następnie Kancelarii Windykacji Sądowej, które przesyłały konsumentom wezwania do zapłaty za rzekomo zamówioną bieliznę w postaci fig damskich, na których otrzymanie telefonicznie wyrazili zgodę konsumenci. Z ich relacji wynikało, iż informowani byli, że produkt otrzymają do bezpłatnego testowania, który w rzeczywistości wysyłany był pocztą nierejestrowaną do nabywcy razem z fakturą za przesyłkę, jak również kolejne przesyłki „abonamentowe" z fakturami do zapłaty. Jednakże zdarzały się przypadki nieotrzymania przesyłki, a otrzymania jedynie faktury za towar, którego w rzeczywistości konsument nie otrzymał, jak również żądania zapłaty za towar, który konsument zwrócił nadawcy w ustawowym 14 - dniowym terminie (mając potwierdzenie odbioru przesyłki przez przedsiębiorcę) lub gdy konsument zdecydował się na zatrzymanie przesyłki ze względu na upływ czasu na odstąpienie od umowy i opłacił wskazane przez przedsiębiorcę należności.

Trzecią grupę spraw stanowiły umowy zawierane przez konsumentów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość. W 2015r. odnotowano 131 porad i 14 interwencji w przedmiotowym zakresie.

Coraz więcej konsumentów dokonuje zakupów na odległość (telefonicznie i za pośrednictwem Internetu). W związku z powyższym, wzrasta liczba zapytań dotyczących ewentualnej możliwości rezygnacji z zakupionego towaru, sposobu odesłania towaru, jak i sposobu dokonania zwrotu wzajemnie udzielonych świadczeń. Zdarzają się również pytania dotyczące interpretacji poszczególnych norm prawnych regulujących problematykę sprzedaży na odległość (w tym min. dotyczących interpretacji treści regulaminów sklepów internetowych, możliwości dokonania zwrotu, czy reklamowania towaru itp.)

Zdaniem Rzecznika, nadal dość liczna grupa mieszkańców powiatu, głównie w wieku emerytalnym, regularnie uczestniczy w zorganizowanych spotkaniach, pokazach, wycieczkach, podczas których oferowana jest sprzedaż różnego typu towarów oraz usług. Niejednokrotnie przedsiębiorcy namawiają potencjalnych klientów do zakupu towarów o rzekomo niezwykle skutecznych właściwościach leczniczych urządzeń elektronicznych i sprzętów gospodarstwa domowego wyręczających ich w codziennych obowiązkach, jak również pościeli, materaców, garnków itp. Na skutek zastosowanych przez sprzedawców technik marketingowych (niejednokrotnie mających znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych) konsumenci podpisują przedstawione im dokumenty, wśród których, jak się później okazuje, znajdują się umowy kredytowe z bankiem o wartości kilku lub kilkunastu tysięcy złotych.

Praktyka mająca na celu wprowadzenie konsumenta w błąd i polegająca na stosowaniu coraz bardziej wyrafinowanych metod działania, najczęściej doprowadza do niekorzystnego rozporządzenia majątkiem przez

konsumentów. Przedsiębiorcy niejednokrotnie deklarują, iż ich produkty posiadają odpowiednie atesty, cieszą się rekomendacją lekarzy i wykwalifikowanych specjalistów, zaś cena jest okazjonalnie niska a oferta ograniczona czasowo. W praktyce Rzecznika zdarzały się również przypadki, w których konsumenci w trakcie zorganizowanej prezentacji brali udział w loterii, a następnie wygrywali nagrodę (np. pościel, garnki, kuchenki indukcyjne, urządzenia masujące), których otrzymanie uzależniano od dokonania zakupu. Niejednokrotnie konsumenci decydowali się na zakup zupełnie im niepotrzebnych towarów. Wielokrotnie okazywało się, że konsumenta nie stać na spłatę zaciągniętego kredytu, natomiast termin na odstąpienie od umowy dawno upłynął.

Z informacji uzyskiwanych od konsumentów wynika również, że zdarzały się przypadki fałszowania zapisów w umowach stanowiących m.in. o dacie zawarcia umowy.

Większość problemów, z którymi zgłaszają się konsumenci wynika z nieznajomości przysługujących im praw. Istotnym problemem jest tutaj zwłaszcza nierozróżnianie pojęcia niezgodności towaru z umową i rękojmi za wady od gwarancji. Konsumenci najczęściej utożsamiają całość przysługujących im uprawnień wyłącznie z gwarancją, mimo że uprawnienia wynikające z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego(przy umowach zawartych do dnia 24.12.2014r.) czy z ustawy Kodeks cywilny mówiący o rękojmi za wady (przy umowach zawartych po 24.12.2014r.) są niejednokrotnie korzystniejsze niż warunki gwarancji. Przyczyną takiego stanu rzeczy jest również stanowisko samych sprzedawców, którzy informując konsumenta o przysługującym mu prawie, powszechnie posługują się pojęciem gwarancji, twierdząc, że dowód zakupu - paragon czy też faktura stanowią gwarancję.

W dalszym ciągu dość powszechna jest niechęć konsumentów do zawierania umów na piśmie (zwłaszcza w zakresie wykonywania usług), jak również podpisywanie przez konsumentów umów czy formularzy bez uprzedniego ich przeczytania.

Praca na stanowisku Rzecznika Konsumentów wymaga na bieżąco aktualizowania wiedzy prawniczej, przez co należy rozumieć zarówno znajomość przepisów z zakresu poszczególnych gałęzi prawa (prawo telekomunikacyjne, energetyczne, turystyczne, przewozowe, ubezpieczeniowe, bankowe itp.), aktualnego orzecznictwa, jak również szeroko rozumianych umiejętności interpersonalnych.

Każda zgłaszana do Rzecznika sprawa poddawana była wnikliwej analizie. Rzecznik udzielał konsumentom informacji o przepisach mających zastosowanie w ich indywidualnych sprawach oraz wskazywał konkretne działania, które mogą podjąć, aby wyegzekwować przysługujące im uprawnienia. Konsumenci konsultowali z Rzecznikiem również treść pism kierowanych do przedsiębiorców. Zdarzało się także, że po przeanalizowaniu zawartej przez konsumenta umowy okazywało się, że zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, gdyż umowa wyraźnie precyzowała obowiązki i uprawnienia stron.

Ponadto Rzecznik pomagał konsumentom przygotowując pisma reklamacyjne, odwołania od negatywnych decyzji reklamacyjnych, oświadczenia o odstąpieniu od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, odstąpienia od prowadzonych czynności windykacyjnych mających na celu wyegzekwowanie przedawnionych wierzytelności, oświadczeń o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego

pod wpływem błędu, pism o rozwiązanie lub unieważnienie umowy, wezwań do zapłaty, pozwów sądowych, sprzeciwów od nakazu zapłaty oraz innych pism, które konsumenci kierowali do przedsiębiorców.

Do Rzecznika zgłaszało się również wielu przedsiębiorców zainteresowanych nowymi regulacjami wprowadzonymi ustawą z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014, poz. 827), jak również nowelizacją Kodeksu cywilnego i rozpatrywaniem reklamacji z tytułu rękojmi za wady. Przedsiębiorcy otrzymywali wtedy od Rzecznika broszurę opracowaną przez UOKiK pt. *„Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców"* poświęconą nowym regulacjom.

Po poradę do Rzecznika zgłaszały się również podmioty, których sprawy nie miały charakteru konsumenckiego, np. drobni przedsiębiorcy, osoby fizyczne zawierające umowy z innymi osobami fizycznymi, rolnicy w związku z wykonywaną przez nich działalnością zawodową, a także osoby szukające pomocy w sprawach rodzinnych, z zakresu prawa pracy, czy też w sprawach karnych. Mimo, iż Rzecznik nie podejmuje działań w ww. sprawach, to stara się udzielać interesantom stosownych wyjaśnień i wskazówek (przedstawienie kompetencji leżących w gestii rzecznika ze wskazaniem podstawy prawnej działania, odesłanie do zapoznania się z właściwymi regulacjami prawnymi, wskazanie instytucji świadczących pomoc na rzecz takich podmiotów).

Zwiększenie świadomości konsumentów jest widoczne, ale też i coraz większa liczba mieszkańców szuka pomocy Rzecznika, którzy wcześniej nie słyszeli, że taka osoba jest w Urzędzie. Coraz częściej też, gdy konsumenci po raz kolejny reklamują ten sam towar, zwłaszcza jeśli chodzi o sklepy należące do dużych sieci, pracownicy sklepów wysyłają konsumentów do Rzecznika widząc w tym jedyną drogę na rozwiązanie problemu wadliwego towaru.

Strukturę bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów przedstawia Tabela nr 1.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Giżyckiego oraz uczestniczył w tych obradach. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu.

W omawianym okresie sprawozdawczym wobec braku sygnałów od konsumentów o potrzebie zmiany prawa miejscowego Rzecznik nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

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

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony i praw konsumentów dotyczyły przede wszystkim podjętych interwencji w celu doprowadzenie do polubownego rozwiązania sporu w toczących się sprawach z udziałem konsumentów.

Pisemna interwencja Rzecznika polega na zastąpieniu konsumenta, jako słabszej strony umowy, w sporze z udziałem przedsiębiorcy poprzez pisemne przedstawienie okoliczności sprawy (zgodnych z oświadczeniem konsumenta i treścią załączonych dokumentów), przytoczenie treści przepisów prawa obowiązujących w przedmiotowym zakresie, przedstawienie roszczeń konsumenta oraz zwrócenie się do przedsiębiorcy o złożenie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów lub ewentualnej propozycji ugodowego zakończenia sprawy.

Wystąpienia bywają niekiedy pracochłonne i długotrwałe, co w szczególności dotyczy spraw o skomplikowanym stanie faktycznym i powszechnie budzących wątpliwości interpretacyjne. Już na etapie weryfikacji dokumentów Rzecznik wnikliwie analizuje treść łączącej strony umowy (w tym pod kątem obecności niedozwolonych klauzul), ustala podstawę prawną i zapoznaje się z aktualnym orzecznictwem. Niekiedy niezbędna okazuje się również dłuższa polemika z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na pojedynczym wystąpieniu Rzecznika. Do Rzecznika wpływają również wnioski konsumentów, którzy bezzasadnie formułują swoje zarzuty przeciwko przedsiębiorcom. Niekiedy dopiero w toku już podjętej przez Rzecznika interwencji ujawnia się odmienny od opisanego przez konsumenta stan faktyczny sprawy. W takich sytuacjach mimo, że roszczenia konsumenta bywają nieuzasadnione, Rzecznik udziela wyczerpujących wyjaśnień i informacji.

W roku sprawozdawczym Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 42 sprawach, z czego 17 dotyczyło umów sprzedaży, 11 spraw z zakresu świadczenia usług oraz 14 skarg dotyczyło egzekwowania uprawnień wynikających z zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. W 28 sprawach Rzecznikowi udało się uzyskać pozytywne zakończenie sporu, w 12 sprawach przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko, natomiast dwie sprawy na koniec 2015r. nie uzyskały swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu są w toku postępowania. Wiele postępowań dotyczyło egzekwowania uprawnień konsumentów wynikających z zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. Skargi dotyczyły możliwości oraz skuteczności odstąpienia od umów zawieranych na sprzedaż energii elektrycznej, usług telekomunikacyjnych, czy też umów zawartych w sklepach internetowych.

Ponadto Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach dotyczących egzekwowania uprawnień wynikających z niezgodności z umową/rękojmi za wady szczególnie w przypadku umów sprzedaży obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkania oraz sprzętu RTV i AGD (sprzętu telekomunikacyjnego),a także towarów zakwalifikowanych jako „inne" np. plecak, walizka, okulary sportowe, rakieta do badmintona.

Podejmowane przez Rzecznika interwencje wymagają wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego sprawy, dlatego też jest to zadanie pracochłonne i niekiedy, z uwagi na prowadzoną argumentację i polemikę, długotrwałe.

Zanim jednak pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy w imieniu konsumenta okaże się niezbędne, to rola Rzecznika sprowadza się do udzielenia porady, informacji prawnej i pomocy w sporządzeniu pisma.

Należy przy tym podkreślić, iż aby osiągnąć pożądany skutek Rzecznik bardzo często wystosowuje do tego samego przedsiębiorcy kilka pism i przekonuje o słuszności roszczeń konsumenta.

Istotnym jest, że większość załatwianych w ten sposób spraw, z założenia skomplikowanych, kończy się pozytywnie dla konsumenta, tym samym zaoszczędzając mu ponoszenia dodatkowych kosztów, a także sądowego dochodzenia roszczeń.

Wśród wniosków o podjęcie interwencji zdarzały się też sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców były nieuzasadnione i Rzecznik nie miał podstaw do podjęcia interwencji, bądź w wyniku jej podjęcia wyłaniał się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta.

Również wiele spraw prowadzonych przez Rzecznika dotyczyło problemów związanych z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w zakresie sprzedaży energii elektrycznej. Nagminne stało się obciążanie konsumentów opłatami, które są nienależne np. wystawianiem faktur za sprzedaż energii mimo nie świadczenia w tym czasie sprzedaży. Powoduje to często sytuację, w której konsument otrzymywał fakturę za sprzedaż energii z nowej firmy np. Novum S.A., która faktycznie nie rozpoczęła sprzedaży oraz PGE S.A., która faktycznie sprzedaży dokonywała za dystrybucję i sprzedaż. Zwykle reklamacje nie powodowały zmiany stanowiska przedsiębiorcy, a interwencje Rzecznika również nie zawsze odnosiły zamierzony skutek.

Rzecznik występował również w sprawach z zakresu usług telekomunikacyjnych. Interwencje w szczególności dotyczyły umów zawartych pod wpływem wprowadzających w błąd informacji przedstawianych konsumentom telefonicznie w taki sposób, że konsument był przekonany, iż promocyjna oferta nie wiąże się ze zmianą operatora. Na skutek nieuczciwych działań operatorów stosowanych przy pozyskiwaniu klientów, konsumenci obciążani byli opłatą wyrównawczą z tytułu przedwczesnego rozwiązania umowy promocyjnej z dotychczasowym operatorem. Podjęte przez Rzecznika interwencje doprowadzały w uzasadnionych przypadkach do anulowania przez operatora naliczonych opłat.

Kolejną grupę interwencji stanowiły sprawy rozliczenia umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, od których konsumenci odstąpili korzystając z przysługującego im prawa.

W większości spraw pisemna argumentacja Rzecznika doprowadziła do uwzględnienia roszczeń konsumentów lub wypracowano rozwiązania satysfakcjonujące obie strony.

W sytuacjach natomiast ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, brakiem zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, bądź też z całkowitym brakiem odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, konsumentom pozostaje jako ostateczność droga sądowa.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 2 .

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

Do zadań Rzecznika Konsumentów należy również współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi. To zadanie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku realizował poprzez kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzką Inspekcją Handlową w Olsztynie i Delegaturą w Ełku, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Europejskim Centrum Konsumenckim, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Rzecznikiem Finansowym, Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich, Najwyższą Izbą Kontroli, prokuratorami, policją oraz z rzecznikami konsumentów z innych miast.

Współpraca Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała przede wszystkim na wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępnianiu materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK przesyłał również na prośbę Rzecznika ulotki i broszury informacyjne, które następnie były rozprowadzane wśród konsumentów, sprzedawców i młodzieży szkolnej podczas prowadzonych prelekcji na temat ochrony praw konsumentów.

Współpraca z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Olsztynie i Delegaturą w Ełku, polegała w szczególności na wzajemnej wymianie poglądów oraz sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych poprzez powiadamianie organów IH o zasadności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa, czy też przeprowadzenia postępowania mediacyjnego lub gdy potrzebne było wydanie opinii, np. co do jakości towaru czy wykonanej usługi.

Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, Rzecznik przekazywał dokumenty oraz zwracał się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości. I tak:

- w kwietniu 2015r. Rzecznik poinformował UOKiK o sposobie działania Energetycznego Centrum S.A w zakresie naliczania opłaty jednorazowej w sytuacji rezygnacji przez konsumentów z pakietu medycznego Lux Med Senior po upływie 10 dni od zawarcia umowy, a przed upływem okresu określonego w regulaminie;
- Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentacje skargowe, na okoliczność prowadzonych przez delegatury postępowań administracyjnych.

W listopadzie 2015r. Rzecznik przekazał również pisemną informację do Delegatury Najwyższej Izby Kontroli w Olsztynie (w związku z prowadzoną przez ten urząd kontrolą w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Olsztynie) na temat liczby skarg dotyczących jakości artykułów rolno-spożywczych, które wpłynęły do Rzecznika w latach 2013-2015.

Z kolei współdziałanie z organizacjami społecznymi przejawiało się głównie w sferze edukacji i wymiany doświadczeń. Rzecznik otrzymał m.in. biuletyn wydany przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów oraz

biuletyn z Fundacji Pomocy Prawnej Anteris, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach prawnych dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, orzeczenia Arbitra Bankowego oraz informacje i porady udzielane przez rzeczników.
Istotne dla pracy Rzecznika są publikowane na stronach UOKiK decyzje Prezesa, oraz e-mailowa wymiana informacji dotycząca nieprawidłowości zagrażających interesom konsumentów.

Współpraca z Federacją Konsumentów to korzystanie z powstałego z inicjatywy Federacji wewnętrznego forum informacyjnego, które jest cenną platformą wymiany informacji i doświadczeń pomiędzy użytkownikami – pracownikami Federacji oraz rzecznikami konsumentów.

Informacje wykorzystywane w pracy Rzecznika zawarte są również na stronach internetowych Stowarzyszenia Konsumentów Polskich www.konsumenci.org oraz Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów www.rzecznicy.konsumentow.eu.

Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

Z kolei stałe kontakty z rzecznikami konsumentów z sąsiednich miast i powiatów, czy też z innych regionów kraju przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów konsumenckich, jak również pozwalały na szybkie interwencje w zgłaszanych przez konsumentów skargach.

Współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi polegało również na uczestnictwie Rzecznika w następujących seminariach:

- w dniach 10 -12.06.2015r. w Rucianem Nidzie - seminarium dla rzeczników konsumentów, nt.: *„Rzecznik Konsumentów i Inspekcja Handlowa - jako element sieci na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów. Konsumenci w obliczu nowych zagrożeń związanych z rozwojem rynku usług telekomunikacyjnych."*
- w dniu 30.10.2015r. w Olsztynie – seminarium dla rzeczników konsumentów zorganizowane przez Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

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

Przeważająca część działalności Rzecznika skupiała się na udzielaniu bieżącej pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów konsumenckich, czy udostępniania wzorców różnego rodzaju umów, odstąpień od umowy, wezwań. Część z tych porad kończyła się na jednorazowej pomocy. Zdaniem Rzecznika kierowanie spraw do sądów powszechnych winno być krokiem ostatecznym.

W roku 2015 Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta. Niemniej jednak w sprawach, w których nie udało się doprowadzić do ugodowego załatwienia sporu, Rzecznik służył niezbędną pomocą prawną przygotowując stosowne dokumenty.

W roku sprawozdawczym Rzecznik przygotował konsumentowi 1 sprzeciw od nakazu zapłaty wydany przez e-sąd w postępowaniu uproszczonym w sprawie zapłaty za nieświadczone usługi przez przedsiębiorcę oferującego sprzedaż energii elektrycznej.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez Rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Zbyt mały procent spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami wynika z tego, że konsument nie decyduje się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

Szczegółową charakterystykę przygotowanych przez Rzecznika dokumentów przedstawia Tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku, edukacja konsumentów jest w opinii Rzecznika jednym z ważniejszych zadań.

Rzecznik udzielając konsumentom różnego rodzaju pomocy prawnej, podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie konsumentom przysługującym im praw, wskazując na konkretne przepisy, mające zastosowanie w danej sprawie.

Rzecznik, przykładem lat ubiegłych zorganizował w dniu 17.04.2015r. IV Powiatowy Konkurs Wiedzy Konsumenckiej skierowany do uczniów szkół ponadgimnazjalnych powiatu giżyckiego.

Patronat nad konkursem objęli Starosta Giżycki – Wacław Strażewicz oraz Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Adam Jasser.

Do Konkursu zgłosiło się 18 uczniów, reprezentujących 4 szkoły ponagimnazjalne, tj. Zespół Szkół Zawodowych, Zespół Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu, II Liceum Ogólnokształcące i Zespół Szkół Elektronicznych i Informatycznych. W wyniku przeprowadzonego postępowania konkursowego laureatami IV Konkursu Wiedzy Konsumenckiej w powiecie giżyckim zostali: I miejsce – Aleksander Szefler (ZSEiI), II miejsce – Magda Komosa (ZSKŚiA), III miejsce – Natalia Ciupa (ZSEiI).

Wyżej wymienieni uczniowie otrzymali dyplomy oraz cenne nagrody rzeczowe. Nagrody dla laureatów i upominki dla pozostałych uczestników ufundował Starosta Giżycki oraz Prezes UOKiK. Istotnym jest, że uczniowie szkół chętnie poszerzają swoją wiedzę dotyczącą prawa konsumenckiego w zakresie objętym wymaganiami

konkursowymi. Ze swej strony Rzecznik służył pomocą uczestnikom konkursu, udostępniając publikacje, a także organizując spotkania, w trakcie których uczniowie mogli skonsultować się w budzących wątpliwości kwestiach prawnych.

Podobnie jak w latach poprzednich działania edukacyjne były kierowane głównie do młodzieży szkół ponadgimnazjalnych, a ich formą jest współpraca z nauczycielami prowadzącymi przedmioty z zakresu przedsiębiorczości za pośrednictwem, których Rzecznik był zapraszany na prelekcje, na których przekazywał młodzieży materiały informacyjne o tematyce konsumenckiej, zapoznawał młodzież z podstawowymi prawami konsumentów oraz przybliżał uczniom instytucję Rzecznika i wskazywał urzędy, organizacje i inspekcje działające na rzecz konsumentów. W ramach tej sfery działalności Rzecznik w roku 2015 przeprowadził 5 godzin zajęć z uczniami: Zespołu Szkół Elektronicznych i Informatycznych – 2 godziny, II Liceum Ogólnokształcącego - 3 godziny, z czego 3 godziny odbyły się w ramach projektu „Światowy Tydzień Przedsiębiorczości".

Podobnie jak w latach ubiegłych tematyka konsumencka była poruszana również w lokalnych mediach za pośrednictwem lokalnej prasy i radia.

W okresie sprawozdawczym ukazały się następujące informacje i porady Rzecznika:

1. *Urząd Komunikacji Elektronicznej ostrzega* - www.powiatgizycki.pl - 02.03.2015r.
2. Informacja o IV Powiatowym Konkursie Wiedzy Konsumenckiej (13.04.2015r.) oraz o jego wynikach (21.04.2015r.) – www.powiatgizycki.pl
3. *Twoje dziecko idzie do szkoły? Poznaj prawa rodziców jako konsumentów* - www.powiatgizycki.pl - 31.08.2015r.
4. *Ostrzeżenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów* nt. praktyk akwizytorów - www.powiatgizycki.pl, Gazeta Giżycka - 30.09.2015r.
5. *Sprawa Volkswagena - postępowanie UOKiK* - www.powiatgizycki.pl – 23.11.2015r.
6. *Coraz bliżej święta...Powiatowy Rzecznik Konsumentów radzi* - www.powiatgizycki.pl – 14.12.2015r.
7. Wywiad nt. zakupu świątecznych prezentów, reklamacji towarów, zwrotu niewadliwego towaru, bezpiecznych pożyczek - Radio Zet Gold – 16.12.2015r.

Ponadto Rzecznik przesłał do lokalnej prasy („*Gazeta Giżycka*") oraz do wszystkich w powiecie giżyckim parafii ostrzeżenie dotyczące praktyk akwizytorów oraz nieprzyjemnych konsekwencji, jakie mogą nieść za sobą zawierane szczególnie przez osoby starsze umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (w szczególności na usługi telekomunikacyjne i sprzedaż energii elektrycznej).

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się w holu Starostwa. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Urząd Komunikacji Elektronicznej, czy też Europejskie Centrum Konsumenckie były wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji, a każdy z

konsumentów zgłaszających się do Rzecznika mógł otrzymać broszury i materiały o tematyce konsumenckiej. Również przed wejściem do pokoju Rzecznika na tablicy informacyjnej oraz na stronie internetowej Powiatu pod adresem: www.powiatgizycki.pl w zakładce „Powiatowy Rzecznik Konsumentów" zamieszczone są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką np. przepisy prawne, porady konsumenckie oraz podstawowe wzory pism do wykorzystania przez konsumentów.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Sprzedawcom, którzy przychodzą po poradę Rzecznik udziela porad na temat wykładni przepisów w zakresie obowiązujących regulacji prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów oraz przekazuje zainteresowanym broszury.

Współpraca i edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument - sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich. W dużym stopniu rolę edukacyjną pełniły również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, ale wskazując sposób załatwienia sprawy, równocześnie wskazywany był przedsiębiorcy sposób prawidłowego postępowania. Przy okazji konsument zaznajamiał się ze swoimi prawami.

8. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479^{38} kpc (niedozwolone postanowienia umowne)**

Rzecznik Konsumentów w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych w roku sprawozdawczym skierował 1 zawiadomienie do UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania niedozwolonych klauzul w umowach zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą oraz naruszeniem przez niego zbiorowych interesów konsumentów (działania Energetycznego Centrum S.A w zakresie naliczania opłaty jednorazowej w sytuacji rezygnacji przez konsumentów z pakietu medycznego Lux Med Senior po upływie 10 dni od zawarcia umowy, a przed upływem okresu określonego w regulaminie).

Ponadto same wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców w uzasadnionych przypadkach miały charakter wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych wzorców umów (zmiany treści wzorców umów), czy też udzielał porad przedsiębiorcom w sprawie zmiany treści postanowienia wzorca umownego. Rzecznik dokonywał również ocen przedstawianych przez konsumentów umów dotyczących np. usług bankowych, deweloperskich, telekomunikacyjnych, czy dotyczących sprzedaży energii elektrycznej i usług związanych z zakupami poza lokalem przedsiębiorstwa pod kątem występowania ewentualnych niedozwolonych klauzul.

W przypadku, gdy umowa zawierała niedozwolone postanowienia wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik

informował konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa. Najczęściej były to nieuczciwe praktyki przedstawicieli handlowych, którzy np. kontaktowali się z osobami posiadającymi telefon stacjonarny nakłaniając konsumentów do zmiany planów taryfowych, celem obniżenia kosztów połączeń. Konsumenci podpisując umowę nie byli świadomi, iż podpisali umowę z innym podmiotem niż ten, z którym dotychczas byli związani. Rzecznik w takich przypadkach na wniosek konsumentów występował do operatorów o odstąpienie od dochodzenia opłaty wyrównawczej, związanej z rezygnacją z umowy, przed okresem jej obowiązywania.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

Rzecznik na bieżąco przekazywał UOKiK informacje dotyczące podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych. W roku sprawozdawczym Rzecznik w dwóch przypadkach zawiadamiał UOKiK o nieuczciwych praktykach rynkowych stosowanych przez firmy prowadzące sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa (usługi telekomunikacyjne oraz sprzedaż na pokazach).

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

- **art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie stwierdził przypadku, aby przedsiębiorca, do którego Rzecznik zwrócił się działając na podstawie art. 42 ust. 1 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, nie udzielił Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz nie ustosunkował się do jego uwag i opinii. W związku z tym, w konsekwencji kierowanych ponagleń, przedsiębiorcy udzielali odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika i nie było podstaw do kierowania wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Zestawienie innych zadań wykonywanych przez Rzecznika w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 4.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta. Konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw. Jednakże corocznie wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dość niskim poziomie. Niezmiennym elementem jest fakt, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione, jak np. prawo do zwrotu zakupionego w sklepie stacjonarnym towaru. Dlatego też istnieje ciągłe zapotrzebowanie na usługi świadczone przez Rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz doskonalenia metod pracy.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik proponuje:

- wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenie zmian w Ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów.
- emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców.

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie wykonywania ustawowo określonych zadań. Podkreślenia wymaga, że liczby i opis niektórych spraw w żaden sposób nie oddają charakteru tej pracy. Wysiłek i stres towarzyszy każdego dnia. W celu usprawnienia pracy Rzecznik otrzymał zgodę na tzw. dzień zamknięty dla interesantów, aby przygotowywać pisma i wystąpienia w zgłoszonych sprawach. Jednakże nie zawsze się to udaje, ponieważ interesanci dzwonią lub też nie czytając informacji o godzinach przyjęć Rzecznika zamieszczonej na drzwiach chcą być obsłużeni w dniu „wewnętrznym". Mimo, iż dzień ten powinien być bez przyjęć interesantów, to Rzecznik nie odmawia osobom zgłaszającym się i udziela im porad.

Instytucja Rzecznika jest potrzebna, na co wskazuje duża ilość zgłaszanych spraw. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe. Dlatego też praca Rzecznika, która wykonywana jest jednoosobowo polega przede wszystkim na bieżącym udzielaniu porad i informacji prawnej, ponieważ wiele spraw dotyczy nie tyle konkretnego przypadku, co udzielania informacji nt. obowiązującego prawa i przysługujących uprawnień.

Mimo, iż Rzecznik prowadzi w sposób ciągły popularyzację aktów prawnych dotyczących ochrony i praw konsumentów poprzez wyjaśnianie i interpretowanie przepisów, wręczanie ulotek, publikacji otrzymanych z UOKiK to w dalszym ciągu przepisy dotyczące ochrony i praw konsumentów winny popularyzować prasa, radio, telewizja oraz organizacje konsumenckie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Z analizy sprawozdania, jak również z dotychczasowej praktyki Rzecznika wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta. Poprzez prowadzoną przez Rzecznika edukację wzrasta świadomość konsumencka mieszkańców powiatu giżyckiego – głównie młodzieży. Coraz częściej konsumenci zwracają się do Rzecznika przedstawiając swoje problemy, z prośbą o pomoc. O poradę proszą również przedsiębiorcy, którzy wielokrotnie nie znają obecnego stanu prawnego i mają wątpliwości co do prawidłowego stosowania prawa.

W celu podniesienia umiejętności i poziomu merytorycznego oraz zwiększenia jakości świadczonych usług przez rzeczników zasadne byłoby stworzenie przez UOKiK za pośrednictwem swoich delegatur możliwości odbycia co najmniej raz na kwartał szkoleń z zakresu realizowanych przez rzeczników zadań na szczeblu województw, nie zaś w odległych miejscowościach. Pozwoliłoby to na stałe i systematyczne podnoszenie wiedzy i jakości pracy rzeczników, wymianę doświadczeń i integrację środowiska. Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków są bardzo pożądane i potrzebne.

Bardzo pomocna w pracy Rzecznika jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach, debatach za pośrednictwem transmisji on-line, z której to możliwości Rzecznik kilkukrotnie chętnie korzystał.

Ponadto należałoby rozważyć możliwość udoskonalenie tabelarycznego wzoru sprawozdań, gdyż zalecany podział na umowy sprzedaży i usługi nie zawiera wielu kategorii i zmusza do ewidencjonowania ich jako „inne". Nie uwzględnia się kategorii porad, czy spraw, które nie dają się zakwalifikować jako inne umowy sprzedaży, czy też inne usługi, gdyż mają charakter ogólny, nie dotyczą konkretnego towaru, czy usługi a np. wyjaśnienia trybu reklamacyjnego. Łączenie niektórych kategorii spraw również nie zawsze ułatwia ich ewidencjonowanie.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają pozytywny wydźwięk, gdyż udzielanie bezpłatnej fachowej pomocy prawnej i skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie telefonicznie, pisemnie lub osobiście dziękując za pozytywne załatwienie sprawy, co daje ogromną satysfakcję w codziennej pracy Rzecznika.

W swojej pracy rzecznik zauważa niedostateczny jeszcze dostęp do informacji prawnej w sprawach o charakterze niekonsumenckim, ponieważ mieszkańcy powiatu często mylą kompetencje Rzecznika Konsumentów jako bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach z zakresu prawa pracy, spraw rodzinnych, roszczeń cywilnych itp.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**313**
ubezpieczeniowa	26
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	36
remontowo-budowlana	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	38
telekomunikacja (telefony, TV)	113
turystyczno-hotelarska	7
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	13
motoryzacja	11
pralnicza	2
timeshare	2
pocztowa	7
gastronomiczna	-
przewozowa	8
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	6
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	-
windykacyjne	17
inne	16
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**519**
obuwie i odzież	188
wyposażenie mieszkania	49
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	117
komputer i akcesoria komputerowe	47
motoryzacja	35
artykuły spożywcze	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	1
inne	77
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**131**
IV. Inne	**41**
Razem	**1004**

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:	**11**	**5**	**6**	**-**
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	5	3	2	-
turystyczno-hotelarska	1	-	1	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	-	2	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza			-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	2	1	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno -sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz			-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne		-	-	
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**17**	**13**	**4**	
obuwie i odzież	5	3	2	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	4	3	1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	4	-	-
komputer i akcesoria komputerowe			-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	4	3	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**14**	**10**	**2**	**2**
Razem	**42**	**28**	**12**	**2**

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-	-	-	-
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	1
	RAZEM	-	-	-	**1**
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

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

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479^{38} Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	1
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	2
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt. 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

SPORZĄDZIŁA:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

KTLeszcz.

mgr Katarzyna Tota-Leszczyńska

Giżycko, 23.03.2016r.