

Jędrzejów, dnia 27 marca 2018 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W JĘDRZEJOWIE W 2018 ROKU

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.**

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Woj. Świętokrzyskie
2. Miasto/Powiat	Powiat Jędrzejowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	86 560 osób
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Grzegorz Kazimierski
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.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	1/2 etatu
7. Funkcja Rzecznika konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	3 dni w tygodniu (20 godzin)
7. 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 dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz.U. nr 50, poz. 331 ze zm.). proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	---
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	41 782,30 zł. (koszt szacunkowy)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania powiatu dot. ochrony praw konsumentów określone w ustawie z dnia 5.06.1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn.zm.). Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście. Uchwałą Rady Powiatu w Jędrzejowie Nr XXIV/154/01 z dn. 27.06.2001 r. dokonano powołania na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jędrzejowie. Wymiar czasu pracy rzecznika (potwierdzony kolejnym Zarządzeniem Nr 86/2017 Starosty Jędrzejowskiego z dn. 04.12.2017 r.) określono na ½ etatu.

Kompetencje rzecznika normuje art. 39 i nast. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.), które do jego zadań zaliczają w szczególności zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców oraz wytaczanie powództw cywilnoprawnych na rzecz konsumentów a także współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz organizacjami konsumenckimi. Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

W 2018 r. – realizując zadania polegające na zapewnieniu bezpłatnej informacji prawnej i poradnictwa konsumenckiego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie udzielał pomocy prawnej tego typu, w 445 sprawach zgłoszonych przez konsumentów - mieszkańców powiatu jędrzejowskiego.

W sprawach tych świadczone konsumentom pomoc prawną w biurze, poprzez kontakt telefoniczny i drogą elektroniczną. Polegała ona na udzielaniu informacji i porad prawnych, sporządzaniu dla zgłaszających się interesantów projektów pism związanych z wnoszonymi reklamacjami (przede wszystkim zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartych umów, wypowiedzeń umów) oraz pism procesowych (pozwów, sprzeciwu od sądowego nakazu zapłaty, innych pism procesowych).

Konsumentom udzielano informacji dotyczących roszczeń przysługujących im w związku z niezgodnością z umową nabywanych towarów i usług, zasad realizacji tych roszczeń oraz możliwości ich dochodzenia na drodze polubownej i sądowej.

Z łącznej liczby 445 spraw - w wielu przypadkach, podjęte działania polegające na przeprowadzonych mediacjach (w bezpośrednich kontaktach osobistych i telefonicznie), doprowadziły do ich pozytywnego dla konsumentów zakończenia.

Problematyka zgłaszanych spraw związana była głównie z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności przedsiębiorców za wady fizyczne towarów, na podstawie przepisów ustawy z dn. 23.04.1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16 poz. 93 ze zm.) o rękojmi i gwarancji. Dotyczyło to podobnie jak w latach poprzednich głównie reklamacji sprzętu elektronicznego i komputerowego (smartfonów, laptopów, tabletów, telewizorów, głośników, zegarków, domofonu), artykułów gospodarstwa domowego (prałek, lodówek, kuchenek gazowo-elektrycznych, okapu kuchennego, odkurzaczy, ekspresów do kawy, mikserów, żelazek), obuwia i odzieży, mebli oraz samochodów i części samochodowych. Ponadto były to reklamacje materiałów budowlanych (blachy dachowej, kostki brukowej, kręgów betonowych, okien, drzwi, bram garażowych, paneli i desek podłogowych, glazury, ceramiki sanitarnej, armatury, farb), różnego rodzaju towarów i urządzeń (pompy kanalizacyjnej, pompy głębinowej, pieca, pompy ciepła, opryskiwaczy, piły spalinowej, rowerów, opon, akumulatorów, przyczepy, maszyn rolniczych, garażu blaszanego), produktów związanych z opieką zdrowotną (aparatów słuchowych, okularów, termometrów) a także zabawek i artykułów dla dzieci (np. fotelików samochodowych, chodzików, hulajnogi akumulatorowej).

Skarżono się głównie na nieuwzględnianie reklamacji towarów przez sprzedawców i gwarantów oraz wielokrotne, długotrwałe lub nieskuteczne naprawy produktów. Zgłaszano też przypadki dotyczące żądania od konsumentów przez serwisy gwarancyjne opłat (zwrotu kosztów ekspertyz, przesłania towarów lub dojazdu serwisu) za rozpatrzenie nieuwzględnionych reklamacji. W jednostkowych sprawach sprzedawcy odmawiali rozpatrzenia reklamacji z uwagi na brak paragonu albo po upływie krótkiego okresu (np. 1 lub 3 miesięcy) od zakupu, domagali się odszkodowania za używanie zwracanych, wadliwych produktów albo zapłaty za przesłane do konsumentów choć niezamówione przez nich produkty (np. książki).

W zakresie usług najliczniej zgłaszane problemy dotyczyły zawierania i realizacji umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (telefonicznych, dostępu do sieci internetowej, telewizyjnych) oraz sprzedaży energii elektrycznej a także umów ubezpieczeniowych (ubezpieczenia sprzętu AGD i RTV od przypadkowego uszkodzenia i tzw. przedłużonych gwarancji, ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, mienia, przesyłek, kredytów, ubezpieczeń od nieszczęśliwych wypadków i na życie) i finansowych (pożyczek, kredytów, lokat bankowych). Konsumentom udzielano także pomocy dotyczącej zawartych umów o świadczenie usług remontowo-budowlanych (ułożenia paneli podłogowych, remontów mieszkań, usług dekarских, budowy ogrodzenia i budowy pomnika nagrobnego), naprawczych (naprawy samochodów, rowerów, telefonów, laptopów i innych urządzeń), usług transportowych i kurierskich, turystycznych oraz innych (np. usługi stomatologicznej, kosmetycznej, geodezyjnej, fotograficznej,

jubilerskiej, ślusarskiej, pralniczej, montażu samochodowej instalacji gazowej, instalacji alarmowej i domofonu, montażu rolet okiennych na wymiar, najmu mieszkania).

Problematyka spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi dotyczyła przede wszystkim wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców co do tożsamości (nazwy) operatorów a także co do konieczności (np. pod pozorem aktualizacji danych czy modernizacji technicznej) zawarcia nowych umów i ustalenia nowych ich warunków. Sprawy te wiązały się zazwyczaj ze zmianami operatorów (przeniesieniem numerów telefonów) oraz z naliczaniem nowych, wyższych opłat za usługi telekomunikacyjne i inne, dodatkowe np. ubezpieczeniowe czy za antywirusową ochronę poczty elektronicznej oraz z obciążaniem karami umownymi za wcześniejsze rozwiązanie poprzedniej lub nowozawartej, terminowej umowy telekomunikacyjnej. W wielu przypadkach wprowadzeni w błąd konsumenci (najczęściej seniorzy) zawierali nowe umowy na drugą telekomunikacyjną usługę stacjonarną świadczoną pod tym samym adresem w innej technologii. W związku z tym narażeni byli na opłacanie dwóch abonamentów za stacjonarne usługi telefoniczne o tożsamym zakresie, świadczone w tym samym czasie i miejscu zamieszkania przy wykorzystaniu dwóch aparatów funkcjonujących w różnych technologiach tzn. analogowej i radiowej.

Ponadto bardzo często, po zawarciu kontraktów telekomunikacyjnych lub aneksów do nich, niedoręczano konsumentom dokumentów umów, regulaminów świadczenia usług oraz cenników. Zgłaszane problemy polegały także na nieprawidłowym rozliczaniu świadczonych usług, trudnościach w wypowiedzeniu automatycznie przedłużających się na kolejny okres 24 miesięcy kontraktów, naliczaniu przez operatorów wysokich opłat za wiadomości tekstowe SMS Premium i połączenia międzynarodowe (rozliczenia usług w roamingu) a także kar umownych za nieterminowy zwrot sprzętu telekomunikacyjnego (dekoderów). Konsumenci zwracali się o pomoc prawną również w sytuacjach nienależytego wykonywania usług przez przedsiębiorców np. braku zasięgu, niskiej prędkości przesyłu danych, jednostronnej zmiany telewizyjnej oferty programowej, złego funkcjonowania dekodek i routerów, zawieszenia świadczenia usługi.

Podobne problemy – związane z wprowadzaniem konsumentów w błąd co do tożsamości (nazwy) przedsiębiorców, wysokości opłat, usług dodatkowych, co do konieczności zawarcia i warunków nowych umów, a także związane z naliczaniem kar umownych i niedoręczaniem dokumentów kontraktów, regulaminów i cenników, dotyczyły sprzedaży energii elektrycznej.

W zakresie umów ubezpieczenia pogwarancyjnego sprzętu AGD i RTV konsumenci informowali o nieuwzględnianiu przez zakłady ubezpieczeń zgłoszeń szkodowych, obciążaniu ich częścią kosztów dokonywanych napraw urządzeń, kosztami rozpatrzenia nieuwzględnionych zgłoszeń (kosztami dojazdu serwisu, wydania ekspertyzy) lub obowiązkiem dostarczenia do serwisu

ubezpieczonego sprzętu o dużych gabarytach na swój koszt. Nabywcy ubezpieczeń przesyłał kurierskich oraz ubezpieczeń kredytów skarżyli się na odmowę uwzględniania przez zakłady ubezpieczeń swojej odpowiedzialności za zgłaszane szkody czy zaistnienie zdarzenia ubezpieczeniowego. Odnośnie ubezpieczeń mienia oraz ubezpieczeń wypadkowych i na życie konsumenci zgłaszali się w sytuacjach kiedy ubezpieczyciele odmawiali wypłaty lub zaniżali kwoty należnych odszkodowań. Kilka przypadków dotyczyło naliczonych kar finansowych za brak opłaconych składek za ubezpieczenia obowiązkowe.

Umowy finansowe często były natomiast dla kredytobiorców i pożyczkobiorców mało czytelne i niezrozumiałe a nawet wprowadzające w błąd – zwłaszcza co do wysokości kosztów (odsetek i innych opłat) związanych z uzyskaną kwotą kredytu lub pożyczki. W związku z tym skarżono się na oferowanie konsumentom i zawieranie umów, na podstawie których koszty krótkoterminowych pożyczek (odsetki, prowizje i ubezpieczenia) nawet dwukrotnie przekraczały kwoty otrzymywanych z instytucji kredytowych środków. Zgłaszano też problemy dotyczące nieprawidłowości w rozliczaniu wcześniejszej spłaty pożyczek (w zakresie nieobniżania w takich sytuacjach naliczonych wcześniej opłat i kosztów) oraz w rozliczeniu spłaty kredytu odnawialnego na rachunku karty płatniczej. W 2018 r. w kilku przypadkach udzielano też pomocy w sprawach, w latach poprzednich niesygnalizowanych, a polegających na przełamaniu przez osoby nieuprawnione zabezpieczeń informatycznych oraz kradzieży środków z bankowych kont internetowych konsumentów (np. poprzez fałszywe linki do stron internetowych portali bankowych służących do logowania się klientów czy aktualizacje bankowych aplikacji płatniczych na smartfony albo uzyskanie numerów kart płatniczych konsumentów dokonujących wcześniej przy ich użyciu drobnych opłat np. za udział w tzw. klubie promocyjnym). Udzielano także pomocy prawnej zgłaszającym się znacznie zadłużonym konsumentom w zakresie możliwości skorzystania przez nich z instytucji tzw. upadłości konsumenckiej.

W zakresie innych usług skarżono się głównie na ich nienależyte np. długotrwałe lub wadliwe, wykonywanie przez przedsiębiorców (dotyczyło to przede wszystkim usług naprawczych i remontowo-budowlanych, turystycznych, pralniczych, fotograficznych) oraz odmowę dokonania koniecznych z tego tytułu poprawek lub rozliczeń. Zdarzało się też, że przedsiębiorcy bez należytego uzasadnienia, jednostronnie dokonywali zmiany warunków zawartych umów w trakcie ich realizacji (np. podwyższano umówione wynagrodzenie, rozszerzano zakres wykonywanej usługi albo cechy zamówionego świadczenia), odstępowali od ich wykonania, niezasadnie odmawiali zwrotu wpłaconej zaliczki. W innych sprawach konsumenci domagali się np. zapłacenia odszkodowań za uszkodzenie powierzonych usługobiorcom materiałów i urządzeń (np. naprawianych smartfonów i laptopa, kliszy fotograficznej) czy rozliczenia zaliczki

w przypadku rezygnacji z wcześniej opłaconej usługi turystycznej. W przypadku usług pocztowych i kurierskich wiele zgłaszanych przypadków dotyczyło zagubionych lub uszkodzonych w przewozie paczek a także odmowy realizacji tych usług ze względu np. na duże lub nietypowe gabaryty przesyłki albo zły sposób opakowania.

W jednostkowych przypadkach skarżono się na działalność firm windykacyjnych dochodzących spłaty, często przedawnionych, należności np. za reklamowane usługi telekomunikacyjne czy dostarczone a niezamawiane towary, w sposób uciążliwy dla konsumentów (wielokrotne telefoniczne, SMS-owe i pisemne wezwania do zapłaty, informacje o narastających kosztach windykacji, konieczności wizyty windykatorów terenowych czy zgłoszenia do BIK).

Wiele z wniesionych spraw (162 sprawy) dotyczyło umów sprzedaży oraz umów o świadczenie usług zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (w mieszkaniach konsumentów lub podczas tzw. pokazów w wynajmowanych okazjonalnie przez przedsiębiorców lokalach) oraz na odległość (przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość np. telefonu, internetu).

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość miały za przedmiot przede wszystkim artykuły AGD, sprzęt elektroniczny, wyroby lecznicze i rehabilitacyjne (np. urządzenia do masażu, magnetyzery, maty i materace lecznicze, pościel, filtry do wody), części samochodowe, obuwie i odzież ale także meble i inne produkty np. opony, drzwi, zlew kuchenny, myjkę ciśnieniową i betoniarkę.

Zakupy dokonywane poza lokalem przedsiębiorstwa (na pokazach handlowych) często połączone były z zawarciem umowy kredytowej na ten cel. Nabywano w ten sposób, zazwyczaj za kwoty kilku tysięcy złotych, produkty, których nieprzydatność lub brak deklarowanych przez sprzedawców właściwości konsumenci stwierdzali po ich otrzymaniu i sprawdzeniu w domu. Przedsiębiorcy często utrudniali kupującym złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takich umów w terminie 14 dni informując, że uniemożliwia to podpisana z bankiem umowa kredytu, nabycie tych produktów w promocji, okoliczność używania otrzymanych produktów lub sugerując, że należy zapłacić przynajmniej za niektóre towary albo oczekiwać w tej sprawie na zgodę na odstąpienie i kontakt telefoniczny od sprzedawcy. Po skutecznym odstąpieniu przedsiębiorcy nie zwracali też konsumentom w ustawowym terminie wpłaconych za odesłane produkty pieniędzy (zaliczek, zapłaconej gotówką ceny) np. wskazując na nieotrzymanie przesyłki z towarem lub nieodbierając przesyłek wysłanych na ich koszt. Konsumentom zarzucano również uszkodzenie tych towarów często myląc ich rodzaj albo pomimo odesłania produktów w fabrycznie zamkniętych, nieotwieranych opakowaniach lub w stanie w jakim je konsumentom wydano w dniu sprzedaży.

W przypadku umów zawartych na odległość skarżono się na niedostarczanie przez sprzedawców krajowych i zagranicznych zakupionych i uprzednio opłaconych towarów (np. opon, art. ogrodniczych). Wiele spraw dotyczyło także otrzymanych w paczkach niezgodnych z zamówieniem lub uszkodzonych podczas przewozu produktów (np. mebli, smartfona, drzwi, zlewu, betoniarki, kokpitu samochodowego, maski samochodu). W kilkunastu przypadkach przedsiębiorcy bezzasadnie zwlekali ze zwrotem pieniędzy za pełnowartościowe towary odesłane im przez konsumentów, którzy odstąpili od zakupu albo nie zwracali należnych kosztów dostawy tych towarów do konsumenta.

Zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umowy o świadczenie usług związane były przede wszystkim z wcześniej opisanymi zmianami operatorów usług telekomunikacyjnych lub sprzedawców energii elektrycznej oraz z uzgodnieniem nowych warunków tych kontraktów (konsumenty skarżyli się na wprowadzanie ich w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców). Na odległość nabywano też usługi kurierskie, ubezpieczeniowe, turystyczne i zdrowotne (problematyczne w zakresie usług zdrowotnych było nieuwzględnienie przez przedsiębiorcę złożonego przez konsumenta w terminie 14 dni odstąpienia od zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o świadczenie usług leczniczych wraz z pobytem na turnusie rehabilitacyjnym).

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

W okresie objętym sprawozdaniem nie wystąpiła uzasadniona potrzeba składania tego rodzaju wystąpień dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego.

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

W zakresie przysługujących kompetencji dotyczących występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w okresie objętym sprawozdaniem, w 18 kolejnych sprawach kierowano pisemne wystąpienia do sprzedawców i usługodawców oraz prowadzono postępowania wyjaśniające.

W celu wyjaśnienia i doprowadzenia do polubownego zakończenia tych spraw prowadzono postępowania wyjaśniające i mediacyjne, w ramach których zwracano się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień w związku ze zgłaszanymi przypadkami naruszania praw konsumentów, informowano o treści odnoszących się do zaistniałych sytuacji przepisów prawnych, uzgadniano stanowiska stron oraz wskazywano prawem przewidziane sposoby rozwiązania sporów.

W wielu przypadkach w wyniku podjętych czynności dochodziło do zgodnego z żądaniami konsumentów zakończenia wniesionych spraw (wymiany i naprawy towarów, zwrotu zapłaconych za nie pieniędzy, obniżenia ceny, ponownego rozliczenia umów o świadczenie usług i zwrotu

nadpłaconych opłat, rozwiązania umów zawartych na czas określony bez naliczania kar umownych, rezygnacji z dochodzenia wcześniej naliczonych kosztów czy też wstrzymania prowadzonej windykacji).

W sprawach, w których przedsiębiorcy nie uwzględniali zasadności zgłaszanych roszczeń i nie wyrażali zgody na polubowne ich załatwienie albo nie udzielali odpowiedzi na kierowane wystąpienia przygotowywano dla konsumentów pozwy i inne pisma procesowe w celu dochodzenia tych żądań przed sądem, kierowano pisemne zawiadomienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczące możliwości naruszania przez przedsiębiorców zbiorowych interesów konsumentów oraz zgłoszenia do organów ścigania o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia czynów karalnych (oszustw, wykroczenia nieudzielenia informacji rzecznikowi konsumentów). W sytuacji kilku negatywnych decyzji sprzedawców konsumenci nie decydowali się na sporządzenie opinii rzeczoznawczych co do jakości reklamowanych towarów ani na wystąpienie na drogę sądową.

W zgłaszanych przez konsumentów w ubiegłym roku sprawach przede wszystkim (w 9 przypadkach) występowano do sprzedawców o realizację roszczeń związanych z wadliwością zakupionych towarów (odzieży i obuwia, mebli, laptopa, drzwi zewnętrznych, kostki brukowej). Kilka z nich, po wystąpieniu rzecznika (lub dodatkowo po przygotowaniu pozwu wniesionego później przez konsumenta do sądu), zakończyło się uznaniem roszczeń konsumentów przez przedsiębiorców.

Dwie inne sprawy dotyczyły umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (na pokazach handlowych). W jednej z nich skierowano pismo do przedsiębiorcy, który niezasadnie domagał się zapłaty odszkodowania za zmniejszenie wartości odesłanego – po odstąpieniu od umowy, sprzętu AGD mimo że konsument nie używał ani nie uszkodził tych produktów. W drugiej, dotyczącej nieuznania przez sprzedawcę złożonego przez konsumenta w terminie 14 dni odstąpienia od umowy zakupu wyrobu medycznego, po skierowanym przez rzecznika wystąpieniu przedsiębiorca wyraził zgodę na zwrot towaru i oświadczył, że nie zgłasza żadnych roszczeń związanych z tą umową

Występowano także do sprzedawcy w sprawie, w której - pomimo odstąpienia od umowy zawartej przez internet w terminie 14 dni i odesłania towaru (części samochodowej), nie zwrócił on konsumentowi zapłaconych pieniędzy (wobec nieudzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorcę sprawę tę zgłoszono na Policję z uwagi na uzasadnione podejrzenie popełnienia oszustwa na szkodę konsumenta).

W zakresie umów o świadczenie usług trzy skierowane w 2018 r. do operatorów telekomunikacyjnych wystąpienia dotyczyły wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli tych przedsiębiorców co do ich tożsamości (nazwy), konieczności zawarcia nowej

umowy telekomunikacyjnej (np. z powodu obowiązkowej wymiany telefonów na cyfrowe) i co do warunków proponowanych umów. Były to kontrakty zawierane z osobami starszymi w placówce operatora, poza lokalem przedsiębiorstwa (w mieszkaniu abonenta) oraz na odległość (przez telefon). W wyniku tego abonenci pozostając w przeświadczeniu, że dokonują zmiany warunków na korzystniejsze od dotychczasowych lub potwierdzają odbiór nowego telefonu, podpisywali umowy telekomunikacyjne z wyższymi opłatami a nawet dokonywali zmiany operatora. W przypadku woli konsumentów rozwiązania tych nowych umów przedsiębiorcy zastrzegali sobie uprawnienia do naliczania kilkusetzłotowych kar. Nie pozostawiano też konsumentom cenników i regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Po wystąpieniach rzecznika, w dwóch z tych spraw, operatorzy wyrazili zgodę na rozwiązanie umów bez żadnych dodatkowych kosztów, anulowali całkowicie lub w znaczącej części zadłużenie abonentów oraz zrzekli się dochodzenia dalszych roszczeń. Dodatkowo, w jednej sprawie, dokonano zgłoszenia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów naruszenia przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów oraz do Prokuratury Okręgowej w Płocku o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa na szkodę konsumenta. W innym podobnym przypadku udzielono informacji Policji prowadzącej dochodzenie w takiej sprawie.

Rozpatrywano też sprawę zgłoszonego problemu naliczenia przez zakład ubezpieczeń składki ubezpieczeniowej obowiązkowego ubezpieczenia OC komunikacyjnego za okres kolejnych 12 miesięcy w sytuacji wypowiedzenia tej umowy przez konsumenta w ostatnim dniu okresu odpowiedzialności ubezpieczyciela. Konsument złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy stosownie do pouczenia agenta ubezpieczeniowego, u którego tego samego dnia zawarł umowę takiego samego ubezpieczenia z innym zakładem ubezpieczeń. Po wystąpieniu rzecznika konsumentów ubezpieczyciel wskazał na obowiązek wcześniejszego tzn. nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu ubezpieczenia, wypowiedzenia umowy ubezpieczeniowej, jednak – mając na uwadze okoliczności (błędne pouczenie agenta), uznał za skuteczne złożone oświadczenie woli konsumenta o rozwiązaniu umowy oraz anulował naliczoną należność składkową.

Skierowano także wystąpienie do instytucji finansowej w sprawie nieprawidłowości - zaistniałych w ocenie konsumentów, w rozliczeniu spłaty zadłużenia na rachunku karty kredytowej (sprawa pozostaje w toku postępowania).

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

We wnoszonych przez konsumentów w 2018 r. sprawach w celu prawidłowego ich rozpatrzenia udzielano informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowej oraz organizacji konsumenckich i innych instytucji działających w zakresie ochrony

konsumentów. Udzielano pomocy w przygotowaniu i złożeniu do tych organów stosownych wniosków. Dotyczyło to zwłaszcza problemów wymagających specjalistycznej wiedzy (wskazywano np. na możliwość złożenia skargi czy wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu do Urzędu Komunikacji Elektronicznej i Rzecznika Finansowego) oraz potrzeby przeprowadzenia - także wobec przedsiębiorców zagranicznych, postępowania polubownego (np. przez Inspekcję Handlową lub Europejskie Centrum Konsumenckie).

W przypadkach zachodzącej konieczności skierowano także do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dwa zawiadomienia o sprawach pozostających w zakresie jego działania tzn. o praktykach przedsiębiorców mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów (sprawy dotyczyły wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli operatora telekomunikacyjnego oraz niezasadnego obciążania przez sprzedawcę konsumentów odszkodowaniami za zmniejszenie wartości zwracanych towarów kupionych na pokazie handlowym). Jednocześnie przekazano do Urzędu kopie dokumentacji tych spraw.

W obowiązującym terminie przekazano do UOKiK sprawozdanie z pracy rzecznika konsumentów w 2017 r. Składano też zamówienia na przydatne w pracy materiały edukacyjne (ulotki, opracowania, plakaty). Dwukrotnie uczestniczono w spotkaniach z dyrektorem właściwej miejscowo Delegatury Urzędu (w Piotrkowie Trybunalskim i w Kielcach) poświęconym problemom bieżącym i w spotkaniach z przedstawicielami Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego i Federacji Konsumentów połączonymi ze szkoleniami z zakresu prawa telekomunikacyjnego, mediacji finansowych, nieuczciwych praktyk rynkowych, rękojmi oraz gwarancji. Brano też udział w organizowanych przez Stowarzyszenie dla Powiatu, Komisję Nadzoru Finansowego i Europejskie Centrum Konsumenckie szkoleniach stacjonarnych i e-learningowych poświęconych prawu konsumenckiemu (umowom finansowym, kredytowi konsumenckiemu, roszczeniom przysługującym wobec przewoźników lotniczych). Aktywnie korzystano, pozyskując oraz przekazując informacje, z internetowego forum konsumenckiego Federacji Konsumentów (www.forum.federacja-konsumentow.org.pl).

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

W okresie objętym sprawozdaniem nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów i nie wstępowano do toczących się postępowań.

W rozpatrywanych sprawach przygotowano natomiast dla konsumentów 5 pozwów o wydanie sądowych nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym. Cztery pozwy dotyczyły roszczeń konsumentów związanych z wadliwością towarów tzn. zwrotu pieniędzy zapłaconych za niezgodne z umową: laptop, meble, obuwie i część samochodową (dodatkowo wystąpiono o odszkodowanie tytułem zwrotu kosztów montażu i demontażu części). W jednym pozwie

domagano się od sprzedawcy zwrotu zaliczki wpłaconej za odesłany mu - po złożonym odstąpieniu od umowy, wyrób medyczny zakupiony wcześniej na pokazie handlowym.

W dwóch z tych spraw konsumenci uzyskali sądowe nakazy zapłaty uwzględniające ich żądania (przedsiębiorcy spełnili zasądzone świadczenia). W kolejnej, po otrzymaniu pozwu, przedsiębiorca zawarł ugodę z konsumentem realizując w całości jego roszczenia. W związku z tym formułowano pisma procesowe dotyczące cofnięcia pozwu z sądu, wnioski o nadanie nakazom zapłaty sądowej klauzuli wykonalności, odpowiedzi na wezwania sądu dotyczące wniesionego powództwa, wystąpienia do przedsiębiorców o realizację zasądzonych świadczeń przed skierowaniem sprawy do egzekucji. Dwie sprawy, w których przygotowano pozwu, pozostają w toku postępowania sądowego.

W przypadku komorniczej egzekucji świadczeń na rzecz instytucji pożyczkowej zasądzonych od konsumenta sporządzono wniosek do sądu o doręczenie na jego właściwy adres zamieszkania nakazu zapłaty wydanego w elektronicznym postępowaniu upominawczym wraz z wnioskiem o przywrócenie terminu i sprzeciwem od tego nakazu (ze względu na przedawnienie roszczenia), zażaleniem na postanowienie o nadaniu klauzuli wykonalności oraz wnioskami o zawieszenie egzekucji i wydanie zaświadczenia o uznaniu nakazu za doręczony w trybie określonym w art. 139 § 1 k.p.c.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podczas prowadzonej w 2018 r. działalności udostępniano zgłaszającym się konsumentom oraz przedsiębiorcom materiały informacyjne (ulotki, teksty przepisów) dotyczące uprawnień konsumentów, udzielano informacji o zakresie działania i kompetencjach rzecznika konsumentów oraz innych organów i podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów. Dwukrotnie udzielano też przedstawicielom lokalnej prasy informacji w zakresie problematyki spraw konsumenckich zgłaszanych przez mieszkańców powiatu, uprawnień konsumentów oraz realizowanej zgodnie z posiadanymi kompetencjami działalności.

W ramach działań edukacyjno-informacyjnych w 2018 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w ³ następujących spotkaniach o charakterze edukacyjno-informacyjnym:

- w dn. 23.05.18 r. uczestniczono w spotkaniu z seniorami z Jędrzejowskiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku współorganizowanym przez władze tego stowarzyszenia oraz Komendę Powiatową Policji w Jędrzejowie w celu przeciwdziałania oszustwom oraz nieuczciwym praktykom handlowym (zaproszenia na pokazy, oszukańcze telefony oraz oferty akwizytorów w sprawie umów telekomunikacyjnych i energetycznych) dokonywanym na szkodę osób starszych; uczestnicy mieli okazję poszerzyć swoją wiedzę na temat uprawnień konsumentów przy zakupie towarów i usług, uzyskać wyjaśnienia na kierowane pytania oraz zapoznać się

ze zgłaszanymi do rzecznika konsumentów typowymi przypadkami naruszania ich praw przez przedsiębiorców; dowiedzieli się również jakie instytucje mogą udzielić im pomocy prawnej w takich sprawach oraz otrzymali materiały informacyjne (ulotki, broszury) przedstawiające te zagadnienia;

- w dn. 15.06.18 r. wzięto udział w spotkaniu szkoleniowym z funkcjonariuszami Komendy Powiatowej Policji w Jędrzejowie, podczas którego przedstawiono problematykę ochrony praw konsumentów (z uwzględnieniem przepisów prawa karnego i prawa wykroczeń) oraz zgłaszanych do rzecznika konsumentów przypadków ich naruszania przez przedsiębiorców; wyjaśniono zasady funkcjonowania i kompetencje rzecznika oraz pozostałych krajowych organów ochrony konsumentów; wskazano na konieczność współpracy w zakresie omawianych zagadnień rzecznika konsumentów i Policji;
- w dn. 23.11.18 r. w ramach realizacji zadań samorządu w zakresie edukacji konsumenckiej uczestniczono w spotkaniu z uczniami pięciu klas Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 im. ks. S. Konarskiego w Jędrzejowie (spotkania wpisały się w program „Otwarta Firma” realizowany przez dyrekcję oraz nauczycieli tej szkoły); młodzież wysłuchała prelekcji na temat praw konsumentów oraz organów zajmujących się ich ochroną, miała możliwość uzyskania wyjaśnień na kierowane z tej dziedziny pytania a także otrzymała materiały edukacyjne (konsumenckie ulotki i broszury informacyjne).

Ponadto opracowano, zamieszczano i aktualizowano na internetowym portalu informacyjnym powiatu: www.jedrzejow.pl w wyodrębnionej zakładce - Rzecznik konsumentów, materiały informacyjne (przygotowano 21 informacji) dotyczące kompetencji, zakresu działania i danych kontaktowych do rzecznika konsumentów, prowadzonej edukacji konsumenckiej a także bezpieczeństwa konsumentów-seniorów, polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz nowych zasad funkcjonowania placówek handlowych w niedziele. Prezentowano też informacje o prawach konsumentów podczas zakupów na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa, korzystania z usług telekomunikacyjnych i bankowych, o zmianach w prawie turystycznym i cywilnym (w zakresie przedawnienia), nowych opłatach za opakowania jednorazowe. Wskazywano także na efekty działalności Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na wyniki kontroli Inspekcji Handlowej (m.in. dotyczące usług placówek żywienia zbiorowego, bezpieczeństwa zabawek, jakości detergentów) i Głównego Inspektora Sanitarnego. Powiadamiano o dostępnych, bezpłatnych szkoleniach (konferencjach, webinarze) i poradnictwie z zakresu usług finansowych a także roszczeń do przewoźników lotniczych. Informacje o uprawnieniach konsumentów przedstawiano również na tablicy informacyjnej Starostwa.

7. Podejmowanie działań wynikających 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) oraz art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W rozpatrywanych w 2018 r. sprawach dwukrotnie – w przypadkach dotyczących niezwrócenia konsumentowi pieniędzy zapłaconych za odesłaną część samochodową zakupioną na odległość oraz wprowadzenia konsumenta w błąd podczas zawierania umowy telekomunikacyjnej co do tożsamości operatora i warunków kontraktu, skierowano na Policję oraz do Prokuratury zawiadomienia, wraz z kopiami dokumentacji spraw, o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przez przedsiębiorców przestępstw oszustwa na szkodę konsumentów. W innym przypadku udzielono Policji informacji w związku z prowadzonym dochodzeniem w sprawie wprowadzenia konsumenta w błąd przy zawieraniu umowy telekomunikacyjnej.

Przekazano również na Policję zawiadomienie o wykroczeniu przedsiębiorcy polegającym na nieudzieleniu rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia (art. 114 ustawy z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Zawiadamiano również UOKiK – przekazując kopie dokumentacji 2 spraw, o przypadkach mogących świadczyć o stosowaniu przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych (dotyczyło to wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych oraz niezasadnego obciążania konsumentów odszkodowaniami za zmniejszenie wartości zwracanych towarów kupionych wcześniej na pokazie handlowym, pomimo że nie były one przez nich używane ani uszkodzone).

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

1. Wnioski rzeczników konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Na podstawie analizy zgłaszanych w 2018 r. spraw konsumenckich w dalszym ciągu uzasadniony jest wniosek dotyczący szczególnej ochrony grupy konsumentów wrażliwych tzn. osób starszych (konsumenci tacy są często wprowadzani w błąd przez przedsiębiorców co do właściwości nabywanych towarów oraz warunków umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość; narażeni są też często na uciążliwe lub mogące wprowadzać w błąd praktyki reklamowe i marketingowe). Wskazane w ubiegłorocznym sprawozdaniu zmiany przepisów, promowanie dobrych praktyk przedsiębiorców oraz edukacja seniorów mogłyby przyczynić się

do poprawy sytuacji w tym zakresie. Opisana powyżej sprawa dotycząca luki w przepisach ubezpieczeniowych polegającej na niemożności wypowiedzenia umowy obowiązkowego ubezpieczenia komunikacyjnego w ostatnim dniu okresu ubezpieczenia oraz jednoczesnej niemożności późniejszego rozwiązania takiej umowy ubezpieczeniowej, która przedłużyła się automatycznie (tzw. problem podwójnego ubezpieczenia) wymaga przeprowadzenia w tym zakresie zmiany przepisów ustawy.

Podobnie jak w latach poprzednich liczne skargi konsumentów dotyczą niskiej jakości reklamowanych produktów. Utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń w takich sytuacjach są m.in. częsty brak zgody przedsiębiorców na polubowne zakończenie sporu, właściwość miejscowa sądu, którego siedziba jest nierzadko znacznie oddalona od miejsca zamieszkania konsumenta, wysokie koszty opinii rzeczoznawców (często przewyższają one wartość reklamowanego towaru) oraz brak obowiązujących i ogólnodostępnych norm technicznych i jakościowych produktów. Nowozgłaszane coraz częściej sprawy dotyczące włamań oraz kradzieży środków z internetowych kont bankowych, nieuprawnionego dostępu i wykorzystania do tego celu aplikacji płatniczych na smartfony oraz kart płatniczych konsumentów uzasadniają wprowadzenie, w celu zapobiegania takim problemom, adekwatnych (minimalnych) ustawowych wymogów zabezpieczenia proceduralnego i technicznego elektronicznych sposobów płatności.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Świadczenie konsumentom pomocy poprzez występowanie rzeczników konsumentów na drogę sądową ułatwiłoby wprowadzenie w procedurze cywilnej, wyżej wspomnianej właściwości miejscowej sądu w sprawach konsumenckich zgodnej z miejscem zamieszkania konsumenta a także umożliwienie wstępowania rzecznika do postępowań sądowych w ich trakcie, w sytuacjach kiedy konsument jest pozwany, bez zgody powoda.

Usprawnieniem pracy rzeczników konsumentów byłaby też postulowana już w ubiegłorocznym sprawozdaniu zmiana kategorii archiwalnej wytworzonej dokumentacji z zakresu poradnictwa konsumenckiego. W zakresie przygotowania sprawozdań rzeczników konsumentów z ich działalności przeznaczony do tego celu program informatyczny mógłby zapewnić automatyczne sumowanie i przenoszenie wprowadzanych danych do wszystkich tabel prezentacyjnych, bardziej czytelne przedstawienie tych danych, ich edycję i wydruk oraz bezpieczne, łatwe przesyłanie zebranych informacji do Urzędu.

W celu zapewnienia sprawnej sygnalizacji i rozwiązywania problemów konsumenckich (często występujących początkowo jedynie lokalnie), właściwej wymiany informacji i współpracy pomiędzy rzecznikami a Urzędem oraz odpowiedniej ich reprezentacji uzasadniony jest wniosek poszerzenia składu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów z jednej do dwóch osób z obszaru

właściwości każdej z delegatur (obejmującego przecież dwa lub jedno bardzo rozległe województwo).

Dużą pomocą dla rzeczników jest realizacja złożonych zamówień na opracowane przez Urząd ulotki i materiały informujące o prawach konsumentów oraz organizowanie szkoleń tematycznych umożliwiających nabycie praktycznych umiejętności a także ułatwiających efektywną współpracę organów ochrony konsumentów, wymianę doświadczeń, wypracowanie wspólnych stanowisk i praktyk działania. Konieczna jest kontynuacja tych działań obecnie i w latach następnych.

IV. TABELLE

Tabele obrazujące realizację zadań przez rzecznika konsumentów w 2018 r. przedstawiono w załączeniu do niniejszego sprawozdania.

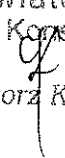
Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Grzegorz Kazimierski

Tabela 1.
Udział w udzielaniu porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

[illegible]

Tabela 4.

[illegible]