

**UCHWAŁA NR XXXVI/675/05**  
**Rady Miasta Szczecin**  
**z dnia 30 marca 2005r**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2004**

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2003 r. nr 86, poz. 804; zm. Dz. U. nr 60, poz. 535, nr 170, poz. 1652); **Rada Miasta Szczecin uchwala, co następuje:**

§ 1. Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2004, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Szczecin.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

Jan Stopyra

## **SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZECINIE ZA 2004 ROK.**

### **I. Wstęp**

Miejski Rzecznik Konsumentów w Szczecinie został **powołany Uchwałą Rady Miasta Nr XIII 445/99 z dnia 27 września 1999 r.** a działalność rozpoczął dnia 15 października 1999 r. Usytuowanie organizacyjne i zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie określono w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów – art. 4 ust. 1 pkt **18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym** (Dz. U. Nr 91, poz. 578 z późn. zm.).

Podstawę prawną działalności rzecznika konsumentów stanowią przepisy art. 32-38 **ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów** (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.).

Rzecznik Konsumentów posiada **kompetencje doradcze i procesowe**, natomiast **nie ma kompetencji kontrolnych ani władczych**.

Rzecznik Konsumentów jest podporządkowany bezpośrednio Radzie Powiatu (Miasta) i przed nią ponosi odpowiedzialność.

### **II. Zadania Rzecznika Konsumentów**

Szczegółowe zadania Rzecznika Konsumentów zawarte są w art. 37 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.).

**Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy między innymi :**

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów,
2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
3. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Oprócz w/w zadań i kompetencji rzecznik konsumentów może również:

6. występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów, w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania cywilnego i kodeksu wykroczeń,
7. występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów
8. wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK).
9. oraz dodano z dniem 1 maja 2004 r. nowe uprawnienie wynikające z faktu naszego członkostwa w Unii Europejskiej, które umożliwia występowanie na podstawie art. 106 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o ukaranie karą grzywny przedsiębiorców, którzy naruszają obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

**Istotą instytucji Rzecznika jest cel jego działania – OCHRONA INTERESÓW KONSUMENTÓW.**

**Konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego „*jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*”.**

Konsumentem jest więc odbiorca określonych dóbr i usług. Konsumentami są np.: klienci banków, firm ubezpieczeniowych, firm usługowych, wykonawców, placówek handlowych...

W świetle obowiązujących przepisów prawa Rzecznik Konsumentów jest uprawniony do dokonywania wszelkich czynności dozwolonych prawem w celu ochrony interesów konsumentów.

### **III. Realizacja zadań ustawowych**

Rzecznik Konsumentów w Szczecinie swoje ustawowe zadania wykonuje kierując **Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów**.

W Biurze zatrudnionych jest łącznie 5 osób, w tym trzech pracowników z wykształceniem prawniczym i dwóch pracowników z wykształceniem ekonomicznym. W okresie wakacyjnym w Biurze praktykę zawodową odbywała studentka IV roku prawa US.

Na potrzeby Biura stałą pomoc prawną zapewnia radca prawny Pani mecenas Mirosława Tórz, która wydaje opinie prawne w sprawach, w których zwraca się Rzecznik. Pomoc ta polega na wydawaniu pisemnych opinii prawnych w sprawach zawitych i w których konieczne jest wystąpienie na drogę postępowania sądowego w każdej instancji, a także na konsultacjach osobistych i telefonicznych w bieżących sprawach wpływających do Biura.

Biuro Rzecznika usytuowane jest w środkowym budynku Urzędu Miejskiego, na parterze w dwóch pokojach nr 16 i 15. Jest to miejsce bardzo dogodne dla

konsumentów, prawidłowo i jasno oznakowane. Na wyposażeniu Biura są: sześć zestawów komputerowych (w tym 2 zestawy z środków PHARE), jedna drukarka czarno-biała, ksero, fax, oraz trzy numery telefonów.

Podkreśla się, iż numery telefonów do Biura znajdują się w prasie codziennej w rubryce: „**halo! w Szczecinie**” obok innych ważnych telefonów.

#### **IV. Zadania wynikające z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – ogólna charakterystyka.**

##### **1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

- a) ogólna charakterystyka spraw z jakimi zgłaszali się w 2004 roku konsumenci,
- b) charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, interwencje bezpośrednio w Biurze)
- c) struktura (rodzaj) i ilość udzielonych porad prawnych,
- d) krótki opis najciekawszych spraw ze wskazaniem podstawowych problemów z tej kategorii, ze wskazaniem podstawowych problemów wiążących się z udzielanymi poradami prawnymi.

**Ad.: a)**

Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2004 r. po pomoc do Biura Rzecznika Konsumentów były jak zwykle bardzo różnorodne. W dalszym ciągu przeważały skargi na działalność Telekomunikacji Polskiej SA., operatorów telefonii komórkowej, telewizji kablowej i satelitarnej, pośredników nieruchomości, oraz firmy działające w systemie argentyńskim a od sierpnia 2004 r. „w nowym systemie argentyńskim”.

Jednocześnie pojawiła się nowa forma działalności polegająca na pośrednictwie finansowym (liczne punkty realizujące za konsumentów opłaty bieżące za 1 zł), stanowiąca potencjalne zagrożenie dla konsumentów, odnotowano przypadki braku przelewu na konto, nieterminowej wpłaty na określone konto, itp.

Po raz pierwszy, pod koniec biegnącego roku zaczęły napływać skargi na działalność firm prowadzących tzw. timesharing, proponujący stały wypoczynek wakacyjny w ciepłych krajach.

W 2004 r. Rzecznik Konsumentów nadal bardzo często występował pisemnie i telefonicznie do przedsiębiorców, którzy odmawiali konsumentom prawa do składania reklamacji w okresie dwóch lat od wydania towaru, co gwarantują przepisy *ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego*. Postępowanie przedsiębiorców w dalszym ciągu wynikało z nieznamomości aktualnych przepisów prawa konsumenckiego i błędnej interpretacji tych przepisów.

W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy działające poza lokalem przedsiębiorstwa tj. w formie akwizycji oraz w formie zawierania umów na odległość tj. głównie wysyłkowej, które oferują wykonanie dzieła (drzwi, okna, itp.) przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej.

Firmy te nadal nie stosują przepisów ustaw o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o kredycie konsumenckim mimo ich kilkuletniego okresu obowiązywania w praktyce.

W 2004 r. do Biura nadal wpływały bardzo liczne skargi konsumentów, dotyczące:

- **niezgodności zakupionych towarów z umową** tj. *sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, sprzęt RTV, samochody, sprzedaż komisowa a także obuwie, odzież, artykuły wyposażenia wnętrz AGD, artykuły sportowe itp.*

W powyższym zakresie problemy konsumentów polegały głównie na: odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nie obowiązujące, nie przestrzeganie 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji nie zgodnie z żądaniem konsumenta.

Przedsiębiorcy wykorzystując niewiedzę konsumentów narzucali im korzystanie z uprawnień gwarancyjnych, czym uniemożliwiali konsumentom skorzystanie z prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z tytułu niezgodności towaru z umową (odpowiedzialność sprzedawcy) a uprawnieniem gwarancyjnym (odpowiedzialność wystawcy dokumentu gwarancyjnego).

Nadto coraz częstszym zjawiskiem było odmawianie przez sprzedawców przyjęcia reklamacji od konsumentów lub uzależnienie przyjęcia reklamacji od dostarczenia opinii serwisów. Takie postępowanie jest wynikiem błędnej interpretacji po stronie sprzedawców przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, którzy chcą ograniczyć swoją odpowiedzialność do 6 pierwszych miesięcy od wydania towaru mimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

- **niezgodności z umową świadczonych usług** tj. *dotyczy głównie: remontowo-budowlanych, kamieniarskich, dekarских, motoryzacyjnych, bankowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, turystycznych, komunikacji miejskiej, strefy płatnego parkowania, taksówek, usług pralniczych, usług kształcenia korespondencyjnego, itp.*

W przypadku umów remontowo-budowlanych problemy konsumentów wynikały w dalszym ciągu przede wszystkim z braku pisemnych umów (o dzieło, zlecenia) – co w konsekwencji utrudniało dochodzenie roszczeń – jak również z faktu wykonywania tych prac przez osoby nie posiadające odpowiednich kwalifikacji. Mimo prowadzenia przez Rzecznika Konsumentów akcji edukacyjnej poprzez lokalne media, Konsumentom nadal bardzo często zlecają wykonanie prac remontowo-budowlanych przypadkowym wykonawcom tj. z ogłoszeń prasowych, ulotek lub takim którzy przychodzą sami do naszego domu. Konsumentom wykazują zbyt dużą ufność, nie sprawdzając przy tym, czy np. firmy są zarejestrowane, gdzie są ich siedziby. Konsumentom wręczają takim przedsiębiorcą

niejednokrotnie bardzo wysokie zaliczki nie żądając pokwitowań co w konsekwencji naraża ich na duże straty finansowe.

Źródłem problemów konsumentów jest podpisywanie umów bez ich wcześniejszego czytania i zrozumienia, co jest nagminnie wykorzystywane przez nieuczciwych przedsiębiorców.

Przy oszukiwaniu konsumentów wykorzystywano nawet fakt wstąpienia Polski do Unii Europejskiej, poprzez zawyżanie cen (np. oszukiwanie na podatku VAT).

W pozostałych przypadkach najczęściej skarg dotyczyło: zawyżonych rachunków z tytułu połączeń telefonicznych i teleinformatycznych, problemów ze zgłaszaniem i załatwianiem reklamacji (np. Błękitna Linia TP SA), agresywnym działaniem firm windykacyjnych. Problem stanowiły również podpisane umowy o kurs korespondencyjny nauki języka obcego, za który należało zapłacić z góry (często poprzez zaciągnięcie kredytu) a od której to umowy nie można było odstąpić bez konsekwencji finansowych.

**Ad.: b)**

### **Miejski Rzecznik Konsumentów i jego Biuro udziela pomocy konsumentom**

- w formie **bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców** (najczęściej telefonicznie),
- w formie **pisemnych wystąpień** do przedsiębiorców,
- odpisując na bieżąco na pytania konsumentów zadawane w formie elektronicznej,
- przeprowadzając postępowania ugodowe (**mediacje**),
- badając na miejscu zdarzenia zasadność skargi konsumenta,
- **kierując konsumentów do właściwych instytucji** (Inspekcji Handlowej, Sanepidu, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, Rzecznika Ubezpieczonych, itp.)
- sporządzając **pozwy i pisma procesowe** dla konsumentów,
- **występując do sądu** w imieniu konsumenta,
- **występując na rzecz konsumentów do sądów** powszechnych łącznie z nadzorowaniem postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez komornika.

Ponadto Rzecznik Konsumentów **zawiadamia organa ścigania** tj. prokuraturę i Policję – w sprawach, w których zachodzi podejrzenie popełnienia przestępstwa na szkodę konsumenta lub grupy konsumentów.

W celu zapewnienia prawidłowej ochrony praw konsumentów Rzecznik współpracuje na co dzień z właściwymi **urzędami i instytucjami**. Należy podkreślić, iż w 2004 r. Rzecznik na bieżąco współpracował z **Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, z Arbitrem Bankowym**. Efektem współpracy są szybkie, fachowe i skuteczne porady dla konsumentów.

Rzecznik na bieżąco prowadzi za pośrednictwem lokalnych mediów szeroką **akcję informacyjno-edukacyjną**, mającą na celu ostrzeżenie potencjalnych klientów przed nierzetelną, a niekiedy wręcz oszukańczą działalnością różnych firm takich jak:  
- działających w tzw. "nowym systemie argentyńskim",

- pośredniczących w obrocie nieruchomościami,
- działających na zasadzie akwizycji (drzwi, okna, pościel, naczynia kuchenne, itp.)
- świadczących usługi pośrednictwa finansowego - na szczecińskim rynku działa coraz więcej punktów specjalizujących się w przyjmowaniu i opłacaniu różnych rachunków bankowych za „symboliczną złotówkę” tj. firma „Złotówka” czy „Grosik”, „Meritum”, „PROFI”. Firmy te działają na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. Nie posiadając żadnego ubezpieczenia ani gwarancji pobierają od konsumentów pokaźne kwoty pieniędzy, które zobowiązują się wpłacić na określone konto. Cała ta procedura obarczona jest wielkim ryzykiem (rzeczywistej realizacji zlecenia), które w 100 % ponosi tylko jedna strona tj. konsument.

Stało się regułą, iż po każdej kampanii informacyjnej-edukacyjnej do Biura trafia coraz większa ilość konsumentów w celu zaciągnięcia porady, czy informacji prawnej.

Podobnie jak w roku 2003 r. również w roku 2004 Rzecznik na bieżąco **współpracował z rzeczoznawcami, biegłymi sądowymi**, głównie z branż: obuwniczej i odzieżowej.

Dla tych konsumentów, którzy nie byli w stanie ponieść kosztów opinii rzeczoznawcy, w Biurze Rzecznika można było bezpłatnie otrzymać opinię rzeczoznawcy w spornych sprawach reklamacji butów, odzieży, okien PCV oraz sprzętu AGD. W pozostałym zakresie Rzecznik udostępniał nr telefonów rzeczoznawców z listy Rzeczoznawców do Spraw Jakości Produktów lub Usług prowadzonej przez Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

#### **W 2004 roku rzeczoznawcy wydali na rzecz konsumentów:**

- **135** opinie w sprawie jakości obuwia,
- **81** opinii w sprawach: odzieży, kompletu wypoczynkowego, materaca, dywanu,
- **4** opinie w sprawie okien PCV
- **1** opinia w sprawie sprzętu AGD (lodówka),
- **1** opinia w sprawie osadzenia drzwi zewnętrznych.

Opinie uzyskane w Biurze Rzecznika Konsumentów najczęściej pomagają konsumentom w załatwieniu sporu ze sprzedawcą.

Ilość wpływający spraw dotyczących niezgodności obuwia z umową nie maleje a wręcz odwrotnie wzrasta, co jest spowodowane, tym iż m.in. na naszym rynku sprzedaje się dużo taniego, złej jakości obuwia. Ponadto źródłem problemów jest brak informacji o przeznaczeniu zakupionego obuwia, jak również sprzedaż obuwia sportowego podrobionej marki Nike, Reebok, Adidas.

W sytuacjach, kiedy mimo przedstawienia opinii sprzedawca dalej odmawia naprawy towaru lub jego wymiany, Rzecznik pomaga konsumentom skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

Zgodnie z *ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów*, Rzecznik Konsumentów ma prawo występować na rzecz konsumentów na drogę postępowania sądowego, bez ponoszenia kosztów sądowych i dlatego bardzo często korzysta z tego uprawnienia – zwłaszcza w przypadku ustawicznego naruszania

przez przedsiębiorcę praw konsumentów oraz gdy osoba pokrzywdzona nie jest w stanie sama dojść sprawiedliwości.

Z satysfakcją należy odnotować, iż ponad **80 %** spraw które wpłynęły do Biura zostało załatwionych na korzyść konsumentów. Ten wskaźnik utrzymuje się na podobnym poziomie od początku działalności Biura.

Pięć lat działalności Rzecznika skutkuje tym, iż zwiększyła się świadomość zarówno po stronie konsumentów jak i przedsiębiorców, co przejawia się w tym, iż coraz więcej sporów jest rozwiązywanych na drodze mediacyjnej.

**Mediacja** jest najlepszym, najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że na takie rozwiązanie jest zgoda dwóch stron. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu pozasądowe załatwienie sporu.

Pracownicy Biura po wstępnej analizie sprawy zgłaszanej przez konsumenta decydują, czy sprawę można załatwić natychmiast, czy też konieczne jest wszczęcie postępowania wyjaśniającego i przeprowadzenie mediacji z udziałem dwóch stron zainteresowanych polubownym pozasądowym załatwieniem sprawy.

Jeśli postępowanie wyjaśniające lub mediacja nie doprowadziły do pozytywnego zakończenia sporu pozostaje skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego. Jednak głównym zamierzeniem pracy Rzecznika i jego Biura jest takie prowadzenie sprawy, żeby nie było konieczności kierowania jej do sądu.

Zaobserwowano, iż wśród konsumentów szukających pomocy pokaźną grupę stanowią osoby starsze, samotne, schorowane, które po przedstawieniu swojego problemu (nie zawsze konsumenckiego) kierowane są do odpowiednich instytucji.

#### **Ad.: c)**

W roku 2004 pracownicy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie bezpośredniej (osobistej), telefonicznej, pisemnej, i w formie odpowiedzi na zapytania e-mailowe udzielili porad konsumenckich i informacji prawnych **ogółem 5954** osobom potrzebującym pomocy prawnej . W tym:

**sprawy i porady wniesione osobiście – 2111,  
sprawy przesłane pocztą, e-maile – 197,  
porady i informacje udzielone telefonicznie – 3646.**

Struktura i ilość udzielonych porad jest szczegółowo zestawiona w **Tabeli nr 1** (załącznika do Sprawozdania).

Problemy konsumentów zgłaszane do Biura były podobne jak w latach poprzednich, przy czym odnotowano istotny wzrost ilości zgłaszanych spraw. Zaobserwowano, iż konsumenci którzy już raz skorzystali z pomocy Biura, przychodzą powtórnie niejednokrotnie przyprowadzając swoich bliskich i znajomych. Niektórzy mieszkańcy z sąsiednich powiatów zgłaszają sprawy do Biura Rzecznika w Szczecinie, twierdząc, że jest im wygodniej załatwiać sprawę w Szczecinie i mają większe zaufanie do Biura.

Pracownicy Biura dziennie przyjmują **ponad 20 telefonów** od konsumentów z całego województwa zachodniopomorskiego. Niejednokrotnie także telefony są od mieszkańców z innych miast Polski.

Natomiast jeśli chodzi o udzielanie porad bezpośrednio na miejscu w Biurze, to są dni, kiedy do Biura potrafi przyjść z prośbą o pomoc **około 20 osób**.

W Biurze prowadzone są dwa rejestry: jeden rejestr zawiera wykaz porad osobistych i przysyłanych na piśmie lub e-mailem, drugi rejestr porad telefonicznych oraz urzędowy rejestr wpływającej korespondencji BOI.

W 2004 r. odnotowano wyraźny wzrost próśb o pomoc przysyłanych e-mailem.

Sprawy wpływające do Biura są zróżnicowane – od prostych, drobnych do skomplikowanych i zawitych, co powoduje konieczność segregowania spraw według ich rodzaju, np. umowy poza lokalem, telekomunikacja, sprawy bankowe, okna i drzwi, energetyka, obuwie, systemy argentyńskie, turystyka, sprawy remontowo-budowlane itp.

Konsument zgłaszający się osobiście do Biura, przedstawia swoją sprawę w formie pisemnego *wniosku o udzielenie pomocy prawnej*, załączając stosowne kserokopie dokumentów. Następnie sprawa jest przydzielana do rozpatrzenia pracownikowi Biura, który odpowiada za całościowe jej załatwienie – zostało to szczegółowo uregulowane w Procedurze ISO obowiązującej w UM w Szczecinie.

**Ad.: d)**

**Z ciekawszych a zarazem skomplikowanych spraw, które wpływały do Biura Rzecznika w 2004 roku należy wspomnieć o kilku następujących:**

1) Do Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie nadal wpływają sprawy osób pokrzywdzonych przez firmy proponujące szybkie i tanie pożyczki oraz telefoniczne zapytania o charakter działalności, rzetelność oraz wiarygodność tych firm.

Mimo obowiązującego od dnia 3 sierpnia 2004 r. zakazu działania firm w systemie konsorcyjnym tj. *zarządzających mieniem gromadzonym w ramach grup tworzonych z udziałem konsumentów w celu sfinansowania zakupu praw, nieruchomości, ruchomości*, tego rodzaju firmy nadal działają i oszukują konsumentów. Mieszkańcy Szczecina i okolicznych powiatów informowali Rzecznika o tego rodzaju firmach działających w Szczecinie. W wyniku nieuczciwej działalności takich firm, konsumenci stracili kwoty od kilkuset do kilku tysięcy złotych.

Doniesienia konsumentów zostały sprawdzone przez pracowników Biura Rzecznika, którzy udali się do siedziby jednej z takich firm tj. „Unii Rozwoju i Wspierania Finansowego” (URiWF) i tam przeprowadzili rozmowę kontrolną z pracownicą.

Na podstawie tej rozmowy, jak i przede wszystkim po analizie uzyskanych w jej trakcie dokumentów, Rzecznik doszedł do wniosku, że „Unia” funkcjonuje w ramach tzw. „systemu konsorcyjnego”, o którym mowa w art. 17e ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Jest to czyn nieuczciwej konkurencji, polegający na zarządzaniu mieniem gromadzonym w ramach grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupów. Czyn ten jest zagrożony karą pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5 (art. 24b ust. 1 ustawy o z.n.k.), zaś jeżeli wartość zgromadzonego w ten sposób mienia jest wielka – karą pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8 (art. 24b ust. 3 ustawy o z.n.k.). Tej samej karze podlega, kto organizuje grupę konsumentów w ramach systemu konsorcyjnego (art. 24b ust. 2

ustawy o z.n.k.). Karom tym podlegają również osoby, które dopuszczają się powyższych czynów, działając w imieniu lub w interesie przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą w ramach systemu konsorcyjnego (art. 24b ust. 4 ustawy o z.n.k.).

W tej sytuacji Rzecznik Konsumentów w miesiącu wrześniu 2004 r. jako pierwszy w Polsce złożył zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej w Szczecinie o przestępczym charakterze działalności. Prokuratura Rejonowa dla miasta Szczecina przekazała zawiadomienie do Prokuratury Okręgowej we Wrocławiu, która prowadzi postępowanie wyjaśniające w przedmiotowej sprawie.

Rzecznik zauważa, iż zarówno w treści umowy (*kontraktu o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej*), jak i w *warunkach kontraktu* oraz *Regulaminu*, znajdują się zapisy typowe dla firm uprzednio działających w „systemie argentyńskim”.

Z informacji posiadanych przez Rzecznika wynika, że „Unia” ma oddziały na terenie całego kraju. Natomiast kapitał założycielski „Unii” (firmy, która rzekomo oferuje pożyczki bardzo wysokie pożyczki wielu ludziom z terenu całego kraju) wynosi jedynie 200 tys. zł.

Firma prowadzi bardzo agresywną kampanię reklamową, na którą nabierają się liczni konsumenci potrzebujący szybko taniej gotówki. Firma ogłasza się w lokalnej prasie, oraz roznoszone są ulotki reklamowe do mieszkań, firm, sklepów..

Szata graficzna i treść ogłoszeń prasowych, ulotek „Unii” jest bardzo podobna do ogłoszeń, jakie wcześniej publikowały firmy systemu argentyńskiego: wyeksponowane słowo „kredyt” i „pożyczka” (pozostała część informacji drobnym drukiem). Taki zabieg, w ocenie Rzecznika, ma na celu uwiarygodnienie konsorcjum – jako „banku” udzielającego kredyty. Konsumenci są przekonani, że oferta „Unii” jest ofertą banku i to banku posiadającego wsparcie finansowe Unii Europejskiej.

Na podobnych zasadach jak Unia działają jeszcze w Szczecinie inne firmy, również obiecujące szybko i tanio gotówkę. Informacje o działalności tych firm pochodzą bezpośrednio od pokrzywdzonych konsumentów, którzy stracili tam swoje pieniądze. Postępowanie przeciwko tym firmom prowadzi Prokuratura właściwa ze względu na siedzibę spółek.

Rzecznik w 2004 r. odnotował również dużo wniosków o pomoc w odzyskaniu wpłaconych pieniędzy na zakup samochodu w Auto Systemie prowadzonym przez Aice Polska S.A. W tej kategorii spraw można śmiało zauważyć, iż udało się pomóc wszystkim poszkodowanym konsumentom, którzy na swoje pieniądze oczekiwali niejednokrotnie od kilka lat.

Konsumenci zawierając umowy w latach 90-tych z firmą Aice Polska S.A. wierzyli, iż po kilku miesiącach otrzymają nowy samochód. Takie zapewnienia konsumenci otrzymywali od agentów reprezentując Auto System.

Niestety po podpisaniu umowy i wpłaceniu opłaty wstępnej okazywało się, iż umowa jest tak skonstruowana, iż konsument może na przydział samochodu oczekiwać nawet i kilka lat. Natomiast zwrot pieniędzy może nastąpić dopiero po zakończeniu kilkuletniego planu ratalnego. Konsumenci obawiali się, iż w międzyczasie firma Aice Polska może przestać funkcjonować i ich pieniądze przepadną.

Jednak sprawy jakie Rzecznik załatwiał w 2004 r. udało się rozstrzygnąć na korzyść konsumentów, którzy w końcu odzyskali swoje pieniądze.

2) Bardzo interesującą sprawą, jaką się zajmował Rzecznik w 2004 r. była sprawa odzyskania przez konsumenta zaliczki w wysokości 6 tys. zł od dealera samochodowego Peugeot.

Konsument w dniu 03.01.2003 r. około godz. 13.00 (piątek) w oddziale szczecińskim Peugota zamówił dostawę samochodu osobowego marki Peugeot 307 XS. Na poczet kupna samochodu konsument wpłacił zaliczkę w kwocie 6000 zł (sześć tysięcy złotych).

W dniu 06.01.2003 r. (poniedziałek) konsument około godz. 10.00 zgłosił się do sprzedawcy z prośbą o zwrot zaliczki, gdyż był zmuszony zrezygnować z zakupu samochodu z powodów finansowych i zdrowotnych.

Sprzedawca odmówił konsumentowi zwrotu zaliczki powołując się na treść Ogólnych Warunków Sprzedaży Fabrycznie Nowych Samochodów Marki Peugeot, który brzmi: **„w razie niewykonania umowy przez Kupującego, Sprzedawca może zatrzymać wpłaconą zaliczkę.....”**.

W opinii Rzecznika do którego zwrócił się konsument o pomoc prawną, Sprzedawca nie miał prawa odmówić konsumentowi zwrotu zaliczki. Według Rzecznika sprzedawca miał prawo zatrzymać jakąś część zaliczki, ale na pewno nie całość!

I konsument nie sprzeciwiłby się, gdyby sprzedawca potrącił np. 10 % wpłaconej zaliczki tj. około 1 % wartości samochodu tytułem poniesionych kosztów, ale zatrzymywanie całej kwoty 6000 zł? Przecież przez dwa dni (sobota i niedziela) Sprzedawca nie poniósł szkody w takiej wysokości jak wysokość zaliczki? Korespondencja prowadzona ze sprzedawcą przez kilka miesięcy nie przyniosła oczekiwanego rezultatu.

Sprzedawca nie oddał konsumentowi jego pieniędzy, co zmusiło z kolei Rzecznika do wystąpienia przeciwko właścicielowi salonu Peugeot do sądu powszechnego. Sprawa w sądzie trwała przez cały rok 2004, odbyły się trzy rozprawy sądowe i na czwartej nastąpiło ogłoszenie wyroku korzystnego dla konsumenta. Sprawa była rozpatrywana przez dwie instancje, i zarówno w pierwszej instancji jak i w drugiej Rzecznik sprawę wygrał. Pozwany sprzedawca oddał zasądzone pieniądze wraz z ustawowymi odsetkami za 2 lata poszkodowanemu konsumentowi dopiero na początku 2005 r.

Przeciwko tej samej firmie równolegle na wniosek Rzecznika było prowadzone postępowanie przez UOKiK w Warszawie w sprawie zmiany treści ogólnych warunków sprzedaży fabrycznie nowych samochodów marki Peugeot.

Stosowane przez wszystkich dealerów w kraju w 2003 i 2004 roku ogólne warunki sprzedaży fabrycznie nowych samochodów marki Peugeot zawierały niedozwolone klauzule i nieaktualne przepisy w zakresie sprzedaży konsumenckiej.

Warunki zostały zmienione przez Peugeota Polska i zaakceptowane przez UOKiK w połowie 2004 r. natomiast wprowadzone do stosowania w salonach samochodowych na początku 2005 r.

Powyższa sprawa budziła zainteresowanie zarówno mediów lokalnych jak i krajowych. W każdej rozprawie sądowej uczestniczył dziennikarz Gazety Wyborczej.

**3)** Do Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów na początku 2004 r. wpłynęła sprawa konsumentów reklamujących podłogę drewnianą (połączenie parkietu z panelami), w której po bardzo krótkim okresie użytkowania ujawniły się liczne zarysowania i wgniecenia. Jest to pierwsza sprawa, która została skierowana do sądu a w której zastosowanie miały przepisy **ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego** .

Konsumenci w dniu 07.11.2003 r. zakupili w sklepie, który mieści się w Szczecinie podłogę drewnianą firmy WITEX. Kierując się zapewnieniami sprzedawcy oraz informacjami zawartymi w katalogu firmowym producenta, firmy WITEX, iż podłoga ta jest: cyt. „**Nie tylko wyjątkowo piękna, ale przy tym szczególnie wytrzymała**”, zdecydowali się zakupić 86 m<sup>2</sup> w/w podłogi.

Po dwóch tygodniach od montażu podłogi okazało się, że podłoga nie ma ani właściwości o których zapewniał sprzedawca ani jakości reklamowanej w katalogu Producenta. Na podłodze pojawiły się liczne zarysowania i wgniecenia, mimo, iż Konsumenci odpowiednio zabezpieczali podłogę stosując specjalne pasty i filce pod meble.

W dniu 3.12.2003 r. konsumenci zgłosili reklamację u sprzedawcy, informując o w/w wadach.

Reklamacja została rozpatrzona negatywnie.

Konsumentka, nie zgadzając się z decyzją producenta i sprzedawcy, zgłosiła się do Biura Rzecznika.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyznał rację konsumentom i próbował sprawę załatwić polubownie ze sprzedawcą a następnie producentem. Niestety próby polubownego załatwienia sprawy nie powiodły się i sprawa trafiła w lipcu 2004 r. do sądu rejonowego w Szczecinie.

Sprawa została rozpatrzona w trybie upominawczym i w konsekwencji został wydany nakaz zapłaty na korzyść konsumentów. Od tego nakazu strona pozwana złożyła sprzeciw.

Rzecznik Konsumentów decydując się na skierowanie sprawy do sądu kierował się przepisami *ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego z dnia 27.07.2002 r.* sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeśli towar jest niezgodny z umową. Zakupiony przez konsumentów towar nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, które wynikają z zapewnień sprzedawcy i producenta. Oznakowania towaru wyrażone w reklamie odbiegają od rzeczywistych właściwości towaru.

**4)** Rok 2004 nadal obfitował w **skargi na operatorów telefonicznych, głównie na Telekomunikację Polską S.A.** ale na skutek okresowych spotkań Rzeczników Konsumentów z przedstawicielami TP S.A. procedura reklamacyjna uległa znacznemu skróceniu. Większość udawało się załatwić od ręki w formie telefonicznej z korzyścią dla konsumentów.

Niestety, w dalszym ciągu nie rozstrzygnięto definitywnie sprawy połączeń z numerami 0700.. i numerami międzynarodowymi poprzez dialery. Sprawy tego typu są zawieszane do momentu wydania wyroku przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

### Pozostałe skargi konsumentów dotyczyły:

- nie rozpatrywania przez TP S.A. w terminie ustawowym reklamacji, czy nawet zupełnego braku odpowiedzi na reklamacje swoich abonentów,
- bezumowne pobieranie od abonentów nienależnych opłat za usługi audiotekstowe (0-700) świadczone za pośrednictwem TP S.A. przez podmioty trzecie tzw. *dialerów*
- bezpodstawnego kierowania spraw do windykacji firmom trzecim (np. Intrum Justitia),
- bezpodstawne wyłączenie telefonów,
- wystawianie rachunków bez jednoczesnego przyłączenia telefonu do sieci
- bardzo długiego okresu oczekiwania na przeniesienie i zmianę numeru telefonu,

### **5) Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, na odległość - **najwięcej nieprawidłowości dotyczyło:****

- nie zawierania umów w formie pisemnej,
- braku informacji o możliwości odstąpienia od umowy i wskazania terminu odstąpienia,
- uzależnianie odstąpienia od umowy od zapłaty tzw. odstępnego,
- nie umieszczania na drukach informacji o miejscu zawarcia umowy (mieszkanie, praca, siedziba firmy),
- niekorzystnych zapisów umowy tj. przepadku przedpłaty, możliwość znacznego opóźnienia wykonania usługi,
- zawyżania cen usług, towarów poprzez stosowanie nieprawdziwych rabatów,
- podawania się przedstawicieli firm za osoby współpracujące np. z administracją, z wspólnotą mieszkaniową, spółdzielnią,
- podawania nieistniejących lub nieprawdziwych adresów siedzib firm, numerów kontaktowych, (dotyczy to najczęściej firm spoza Szczecina),
- nie uznawania przez przedsiębiorców terminu nadania na pocztę oświadczenia o odstąpieniu od umowy jako dochowanego terminu na złożenie takiego oświadczenia (przedsiębiorcy uważali za właściwy termin do odstąpienia od umowy jako dzień otrzymania przez nich tego oświadczenia).

Powyższe nieprawidłowości są wynikiem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców przepisów **ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.**

**Bardzo poważnym problemem jest równoczesne podpisywanie umów kredytowych** na sfinansowanie przedmiotu umowy sprzedaży, o dzieło zawartej poza lokalem. Przedsiębiorcy będący jednocześnie przedstawicielami Banków podsuwają nieświadomym konsumentom (głównie ludziom starszym) niewypełnione druki umów kredytowych, nie informując ich o rzeczywistych kosztach kredytów.

Zdarzają się sytuacje nie zostawiania egzemplarza umowy kredytowej, co uniemożliwia złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takiej umowy.

Nieuczciwi pracownicy firm wykorzystują konsumentów i namawiają ich do podpisania np. dwóch umów kredytowych w różnych bankach. Rzecznikowi znana jest sprawa konsumentki, która została namówiona do zawarcia 2 umów, jednej dla siebie a drugiej dla sąsiada. O takich praktykach Rzecznik od razu zawiadamia Banki.

Problemem wymagającym unormowania są sytuacje, w których mimo rozwiązania umowy kredytowej, konsument jest nadal związany umową sprzedaży czy umową o dzieło.

Istotne jest w powyższych sprawach to, iż poszkodowanymi przez takich nieuczciwych przedsiębiorców są najczęściej ludzie starsi, schorowani, nie wychodzący z domu, z niskimi dochodami miesięcznymi. Ofiarami są osoby, które nie rozumieją znaczenia umów, które były im przedstawiane do podpisu, nie czytają tych umów, ponieważ w pełni ufają przedsiębiorcy.

**6)** Rzecznik Konsumentów w 2004 r. po raz pierwszy spotkał się ze sprawami dotyczącymi żądania zapłaty przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny kary za niespełnienie obowiązku zwarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC). Od stycznia 2004 r. ustawa o obowiązkowych ubezpieczeniach obliguje wydziały komunikacji do przekazywania UFG danych osobowych właścicieli aut, którzy nie mają opłaconego OC. Kwota kary jest bardzo dotkliwa i dochodzi nawet do 500 Euro.

Sprawy te są bardzo trudne, ponieważ nieświadomość konsumentów nie zwalnia ich z odpowiedzialności za brak OC i w takich przypadkach Rzecznik nie ma wpływu na zniesienie kary, może tylko doradzić jak próbować ją złagodzić. Ponadto Rzecznik podjął działania informacyjno-edukacyjne, przestrzegające przed niedostosowaniem się do obowiązujących przepisów w tym zakresie.

W dalszym ciągu zgłasza się duża liczba konsumentów, mająca problem z wyegzekwowaniem z PZU zwaloryzowanej kwoty polisy posagowej, zawieranej w latach 80-tych dla dzieci.

Miniony rok był drugim rokiem obowiązywania **przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego**, która dostosowała polskie prawo konsumenckie do prawa unijnego.

Rok 2004 ujawnił kolejne problemy interpretacyjne ustawy.

Sprzedawcy nadal niechętnie przyjmują reklamacje zgłaszane w trybie powyższej ustawy. Dotyczy to głównie sprzedawców samochodów, telefonów komórkowych, drogiego sprzętu RTV, AGD, mebli. Sprzedawcy robią wszystko, aby przerzucić odpowiedzialność za niewłaściwą jakość towarów konsumpcyjnych głównie na producentów. Jednocześnie stosują własną interpretację przepisów ustawy, tłumacząc konsumentom, iż ich odpowiedzialność za towar trwa tylko 6 miesięcy od momentu zakupu. Po upływie 6 miesięcy każą konsumentom udowodniać w formie kosztownych ekspertyz, iż wina za ujawnienie się niezgodności towaru z umową leży rzeczywiście po stronie sprzedawcy. Sprzedawcy próbują również obarczać konsumentów kosztami reklamacji, które w ich mniemaniu są niezasadne.

O powyższych praktykach naruszających interesy konsumentów, został zawiadomiony UOKiK w Warszawie, który wydał opinię prawną w przedmiotowej sprawie. Opinię tę Rzecznik wystosował do przedsiębiorców, u których stwierdzono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (Media Markt, Reserved, Idea, Plus, Era).

## **2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów**

- a) charakter prawny wystąpień (wezwania do spełnienia zobowiązania, prośba o wyjaśnienie sprawy, wezwania na mediacje, zawiadomienia do prokuratury, interpretacje przepisów prawa i inne),
- b) przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców.

### **Ad.: a)**

Po zbadaniu sprawy przedstawionej przez konsumenta, Rzecznik występuje do przedsiębiorcy o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. Przedsiębiorca ma obowiązek ustosunkować się do wezwania Rzecznika, w tym celu określa się 14 dniowy termin na udzielenie odpowiedzi.

W razie stwierdzenia naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony praw konsumentów **wzywa się przedsiębiorcę o zaprzestanie** stosowania niezgodnych z prawem praktyk i załatwienie skargi konsumenta zgodnie z jego żądaniem.

W przypadku niedostosowania się do wezwania Rzecznik może zarówno zawiadomić właściwą delegaturę lub centralę UOKiK-u o stosowanych praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w pozostałych przypadkach ma prawo skierować wniosek o ukaranie przedsiębiorcy przez sąd grodzki zgodnie z przepisami kodeksu ds. wykroczeń.

Oprócz naruszeń przepisów prawa nierzadko można było zaobserwować działania przedsiębiorców, które łamały zasady dobrych obyczajów kupieckich. Także w takich przypadkach rzecznik podejmował interwencję na rzecz konsumentów.

W sprawach zawiłych i spornych zwracano się do stron z **wnioskiem o polubowne rozstrzygnięcie sporu na drodze mediacji**. Mediacje przeprowadzane były w Biurze Rzecznika.

Taki sposób rozstrzygania sporów stron pozwalał na szybkie pozasądowe zakończenie sprawy. Mediacja kończy się protokołem mediacyjnym podpisywanym przez obie strony. Z takiego rozwiązania sporu zadowolone są obie strony. Niekiedy mediacja odbywała się w mieszkaniu konsumenta – np. w sprawie dotyczącej niewłaściwego montażu okien PCV, reklamacji kuchenki gazowej, paneli podłogowych, itp.

Wprowadzenie nowych przepisów konsumenckich nałożyło na Rzecznika konieczność występowania do przedsiębiorców z pisemną interpretacją tych przepisów i jednoczesnym wezwaniem do wdrożenia ich w codzienną praktykę.

Rzecznik występuje również do przedsiębiorców z wezwaniem do zmiany umowy, regulaminów w przypadkach stwierdzenia stosowania w ich treści niedozwolonych zapisów.

**Ad.: b)**

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców są zilustrowane w **Tabeli nr 2**.

Rok 2004 r. wyraźnie wskazuje na wzrost liczby wystąpień do przedsiębiorców i zaobserwowano pozytywną reakcję przedsiębiorców na te wystąpienia, co wyraźnie ilustruje Tabela nr 2.

### **3. Wytaczanie powództw sądowych na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.**

- a) powództwa wytaczane przez Rzecznika na rzecz konsumentów – struktura powództw (Tabela nr 3)
- b) pomoc prawna w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów oraz sprzeciwów dla konsumentów – Tabela nr 4.

**Ad.: a)**

Sprawy kierowane do sądu przez Rzecznika Konsumentów w 2004 r. były różnorodne i dotyczyły zarówno reklamacji umów sprzedaży towarów, jak i reklamacji świadczonych usług.

**Łącznie Rzecznik w 2004 r. skierował 11 spraw do sądu.**

W 2004 r. Rzecznik Konsumentów przynajmniej dwa razy w miesiącu uczestniczył w rozprawach sądowych, które odbywały się w sprawach wniesionych do sądu w latach wcześniejszych. Nieczęsto się bowiem zdarza, aby sprawy sądowe były rozstrzygnięte w przeciągu 1 roku.

Większość spraw Rzecznik kieruje do sądu **w trybie postępowania uproszczonego**.

Sąd po rozpatrzeniu sprawy i zapoznaniu się z dokumentami, na posiedzeniu niejawnym podejmuje decyzję o rozstrzygnięciu, najczęściej mamy do czynienia z wydaniem nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym. Nie wniesienie sprzeciwu od wydanego nakazu i nie zapłacenie konsumentowi zasądzonej kwoty powoduje skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego.

**Ad.: b)**

W toku rocznej pracy Biura sporządzono **18 pozwów na potrzeby konsumentów oraz 3 sprzeciwy od nakazów zapłaty**. Szczegółowy wykaz materii tychże spraw przedstawia tabela nr 4. Pomoc konsumentom polegała również na przygotowywaniu dla nich wniosków o rozpatrzenie sprawy przez Arbitra Bankowego w Warszawie.

W 2004 r. Rzecznik dwukrotnie **wstępował do toczącego się postępowania w sprawach** dotyczących pośredników nieruchomości.

Pod koniec 2004 r. do Biura Rzecznika zgłosiła się z wnioskiem o pomoc prawną konsumentka, którą pośrednik w obrocie nieruchomości podał do sądu żądając od niej zapłaty prowizji i kary umownej z tytułu zakupu mieszkania.

Konsumentka za pośrednictwem biura nieruchomości chciała kupić mieszkanie. Spośród przedstawionych przez biuro ofert mieszkaniowych konsumentka wybrała jedną, co do której okazało się, iż właściciele nieruchomości nie chcieli jej zbyć za pośrednictwem Biura. Biuro wychwyciło przedmiotową ofertę sprzedaży mieszkania z ogłoszeń prasowych i samowolnie posługiwało się nią w kontaktach z klientami.

Konsumentka zdecydowała się podpisać umowę kupna nieruchomości jednak bez udziału Biura. Zaproponował dla Biura zapłatę 3 % prowizji za wskazanie adresu, jednak odmówiła zapłaty kary umownej. To spowodowało, iż Biuro podało ją do sądu o zapłatę łącznie ponad 10 tys. zł.

Rzecznik uznał rację konsumentki i wstąpił do toczącego się postępowania. Podczas analizy dokumentów w sprawie stwierdzono dodatkowo stosowanie przez Biuro w treści umowy wiele niedozwolonych postanowień umownych. Sprawa jest w toku.

#### **4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, organami Inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**

Współdziałanie Rzecznika zarówno z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie jak i Delegaturami w Gdańsku, Bydgoszczy, Wrocławiu, Poznaniu jest realizowane na bieżąco poprzez:

1. **stały kontakt** telefoniczny z właściwą miejscowo Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku oraz z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie (głównie Departament Polityki Konsumenckiej),
2. bieżące informowanie o stwierdzonych przypadkach **naruszania zbiorowego interesu konsumentów**, i tak:
  - wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie porozumienia kierowców korporacji taksówkowych,

- wniosek o wszczęcie postępowania przeciwko TP SA w sprawie likwidacji punktów kasowych,
  - wniosek o zmianę zapisów w ofercie kredytowej Geant Kredyt S.A. kierowanej do klientów hipermarketów Geant,
  - wniosek o wszczęcie postępowania przeciwko Multimedia Polska Sp. z o.o. w sprawie podwyższenia opłat abonamentowych,
  - wniosek o wszczęcie postępowania przeciwko Operze na Zamku w sprawie uzależnienia wysokości cen biletów od miejsca zamieszkania konsumenta,
  - wniosek o wszczęcie postępowania przeciwko Polsat Cyfrowy S.A. w sprawie stosowania we wzorcach umownych postanowień niedozwolonych,
  - wniosek o wszczęcie postępowania przeciwko Żywiec Zdrój S.A. w sprawie stosowania oznaczeń towarów mogących wprowadzić konsumentów w błąd co do pochodzenia i jakości towaru,
  - wniosek o wszczęcie postępowania przeciwko Telefonii Polska Zachód Sp. z o.o. w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,
3. informowanie o **praktykach niedozwolonych, monopolistycznych** różnych podmiotów gospodarczych na terenie działalności Rzecznika, tj.:
- Telekomunikacji Polskiej SA,
  - Grupy Energetycznej ENEA,
  - firm pośrednictwa finansowego zajmujących się świadczeniem usług pośrednictwa w opłatach rachunków bieżących za cenę 1, 1,5 zł,
  - przedsiębiorców odmawiających przyjmowania reklamacji od konsumentów po 6 miesiącach od wydania towarów i zmuszania tym samym konsumentów do wykonywania płatnych ekspertyz (odzież, telefony komórkowe, sprzęt RTV, itp.),
  - przekazywanie bieżących informacji o pojawieniu się firm działających po wprowadzeniu zakazu tworzenia grup konsorcyjnych z udziałem konsumentów,
  - przekazywanie informacji o agresywnej działalności firm wysyłkowych,

#### 4. inne wystąpienia i zapytania

**Występowanie do Inspekcji Handlowej** o przeprowadzenie kontroli w punktach usługowych i handlowych pod kątem nieprawidłowości zgłaszanych przez konsumentów (różnice w cenach towarów, przeterminowane towary w sprzedaży, brak regulaminów, nie wydawanie instrukcji w języku polskim, itp.). Rzecznik zawiadamiał Inspekcję o każdym niebezpiecznym produkcie znajdującym się w obrocie konsumenckim.

**Stała Współpraca z Klubami Federacji Konsumentów w Szczecinie i Świnoujściu** polegała na bieżących kontaktach telefonicznych oraz uczestnictwie Rzecznika w zebraniu sprawozdawczo – wyborczym w Szczecińskim Klubie Federacji Konsumentów. Ponadto w majowym spotkaniu Rzeczników w Mrzeżynie udzieliły przedstawiciele Federacji Konsumentów.

**Występowanie do URTiP** z wnioskiem o wydanie opinii w sprawie skarg indywidualnych abonentów (np. zbadanie skrzynek TP, ich zabezpieczeń, możliwości

podłączenia przez osoby postronne np. w celu połączeń z numerami 0300.. – doładowywanie komórek lub 0700..). Bieżący kontakt w sprawach aktualnych biura np. działalność firm internetowych, działalności pocztowej.

Ponadto Rzecznik na bieżąco współpracuje z **Urzędem Regulacji Energetyki**, do którego przekazuje sprawy do wyjaśnienia konsumentów mających problemy z zapisami umów o przyłącze energetyczne, z wstrzymaniem dostaw energii elektrycznej, gazu, instalacją liczników przedpłatowych lub stosowania opłat niezgodnych z taryfą.

Współpraca Rzecznika z **Inspekcją Sanitarną** polegała przede wszystkim na bieżącym przekazywaniu skarg na temat stanu sanitarnego w placówkach handlowych, nadmiernego hałasu w mieszkaniach konsumentów. Ponadto kontaktowano się telefonicznie w sprawach bieżących np. właściwej interpretacji terminu przydatności do spożycia produktów spożywczych.

## **5. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.**

Zadaniem Rzecznika jest stałe podtrzymywanie zainteresowania środków masowego przekazu problematyką konsumencką, co wymaga aktywności rzecznika w kontaktach z dziennikarzami.

Rzecznik prowadzi szeroko zakrojoną działalność o charakterze edukacyjno – informacyjnym poprzez:

1. Stałą cotygodniową audycję w Polskim Radiu Szczecin ( środa godz. 20.00) pt.” Pomóc sobie, Pomóc innym – kącik konsumenta”, w którym na bieżąco Rzecznik informuje o problemach konsumentów i jak sobie z nimi radzić

2. przeprowadzoną edukację młodzieży w szkołach gimnazjalnych, średnich zawodowych, liceach i szkołach pomaturalnych. W sumie taką objęto 35 szkół o różnych profilach nauczania na terenie Szczecina. W spotkaniach wykorzystywane są materiały edukacyjne otrzymywane z UOKiK Warszawa, SKP oraz z Fundacji Centrum Konsumenckie, które uatrakcyjniają prowadzone lekcje. O tym, że lekcje są potrzebne świadczą liczne podziękowania zarówno od młodzieży, jak i dyrekcji szkół.

3. Stałe co tygodniowe pisanie artykułów o tematyce konsumenckiej do tygodnika **Szczeciński Punkt Widzenia**.

4. Rzecznik na bieżąco współpracuje z Telewizją Polską Oddział w Szczecinie ( udział w programie „**Wokół nas**”, **Kronika Szczecińska**, **Kątem Oka**).

5. Ponadto inni redaktorzy radiowi (**Radio PLUS, Radio RMF, ZET, PSR...**) utrzymują stały kontakt z Rzecznikiem w sytuacji kiedy potrzebne jest skomentowanie pewnych zdarzeń, problemów konsumenckich lub przypomnienie słuchaczom o przysługujących im uprawnieniach.

6. Dodatkowo Rzecznik sygnalizuje dziennikarzom, jakie problemy wymagają ich interwencji, co ma zarówno pomóc w załatwieniu indywidualnej sprawy konsumenta jak i ostrzeżeniu innych konsumentów przed popełnieniem błędu. Wszelkie zmiany przepisów w prawie służącym konsumentom są przekazywane szerokiej grupie odbiorców za pośrednictwem mediów.

W powyższych materiałach nawiązano również współpracę z regionalną telewizją **GRYF**.

Rzecznik kilkakrotnie w ciągu minionego roku był poproszony do udziału w różnych programach, m. in. „**Pytanie na śniadanie**” (Program 2 TVP), „**Gość Trójki**” (TVP 3), jak również proszono o komentarze dla telewizji **POLSAT** i **TVN** program **UWAGA**.

7. Porady prawne i informacje konsumenckie redagowane przez Rzecznika zamieszczane są również w gazetce Biura Obsługi Interesantów.

Stała współpraca Rzecznika z **prasą lokalną (Kurier Szczeciński, Głos Szczeciński, Gazeta Wyborcza, Punkt Widzenia, Obserwator Zachodniopomorski)** i **prasą o zasięgu krajowym, w tym Gazeta Prawna, Życie Warszawy, Fakt, Super Express, Giełda Samochodowa itp.** polega m.in. na udzielaniu wypowiedzi będących komentarzem do problemów zgłaszanych przez czytelników danej gazety, na udzielaniu wywiadów, w których przedstawiane i omawiane są bieżące i nowe przepisy prawa konsumenckiego.

Także raz na jakiś czas Rzecznik bierze udział w „**Gorącej Linii**” organizowanej przez gazetę **Kurier Szczeciński**, w którym to programie na gorąco odpowiada na telefony czytelników. Tematyka takich dyżurów jest związana z prawami konsumentów i obowiązkami sprzedawców.

Rzecznik kontynuuje też współpracę z redaktorką dziennika „**Rzeczpospolita**” Panią Hanną Fedorowicz odpowiedzialną w gazecie za prowadzenie działu konsumenckiego. Współpraca polega na informowaniu i komentowaniu spraw, o które pyta Pani redaktor. Są to głównie sprawy, w których doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (firmy działające w systemie konsorcyjnym po wprowadzeniu zakazu) oraz o innych ciekawych zdarzeniach wartych opisanie (wygrane sprawy sądowe).

## **IV. Podsumowanie i wnioski końcowe**

### **Rok 2004 był kolejnym rokiem pracy Rzecznika, który przyniósł m.in. :**

1. Wzrost ilości udzielonych porad i informacji prawnych, nie tylko konsumentom ale również i przedsiębiorcom, którzy mieli problemy z właściwą interpretacją ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.
2. Rozstrzygnięcia sądowe na korzyść konsumentów, w tym wygrana apelacja w Sądzie Okręgowym dotycząca zwrotu zaliczki wpłaconej na poczet kupna samochodu oraz doprowadzenie do *Ogólnych Warunków Sprzedaży fabrycznie nowych samochodów marki Peugeot w obrocie konsumenckim*,

3. Podjęcie natychmiastowych działań ( zawiadomienie Prokuratury, UOKiK i podanie informacji w mediach) o pojawieniu się na rynku firm pośredniczących w pobieraniu opłat za tzw. złotówkę oraz proponujących łatwą i szybką pożyczkę,
4. Objęcie edukacją konsumencką 35 różnych rodzajów szkół w Szczecinie,
5. Poprawę współpracy z Telekomunikacją Polską, Urzędem Telekomunikacji i Poczty co przyczyniło się do wzrostu korzystnych dla konsumentów rozstrzygnięć w sprawach telekomunikacyjnych,
6. Uczestniczenie w stałych audycjach w Polskim Radiu Szczecin i bieżąca współpraca z innymi lokalnymi i krajowymi mediami.

Biuro Rzecznika Konsumentów uczestniczyło w konkursie EUROPRODUKT pt. System Komunikacji Urząd – Obywatel, gdzie w rozdziale VI Urząd Konsument została opisana działalność Biura i sposoby udzielania pomocy prawnej. Praca konkursowa Urzędu Miejskiego została wyróżniona i nagrodzona.

Ponadto Rzecznik uczestniczył we wszystkich posiedzeniach **Krajowej Rady Rzeczników**, z której informacje i materiały na bieżąco przekazywał wszystkim rzecznikom z województwa zachodniopomorskiego i pomorskiego. Opiniował projekt **ustawy o upadłości konsumenckiej**. Brał również udział w szkoleniach organizowanych przez inne delegatury UOKiK -u oraz przez SKP (w tym szkolenie w Solcu Kujawskim zorganizowane przez Delegaturę Bydgoską, Opole, Szczyrk). Również pracownik Biura uczestniczył w szkoleniu zorganizowanym przez TP S.A w Gdańsku.

Rzecznik zorganizował dla wszystkich rzeczników z województwa pomorskiego i zachodniopomorskiego konferencję z udziałem przedstawicieli UOKiK Warszawa i Gdańsk, Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z Warszawy, która odbyła się w Ośrodku Urzędu Miejskiego AGAWA w Mrzeżynie w dniach 6-7 maja 2004r.

Rzecznik na bieżąco utrzymuje stały kontakt ze wszystkimi rzecznikami podległymi Delegaturze w Gdańsku i przekazuje im otrzymane informacje i materiały do służbowego wykorzystania.

Wartym odnotowania jest fakt, iż wszyscy rzecznicy z naszego terenu otrzymali nowe **komputery ze środków PHARE**. Rzecznik otrzymał dwa zestawy komputerowe i oczekuje na przydział kolejnych dwóch z rezerwy.

Rzecznik w trakcie swojej ubiegłorocznej działalności zauważył dalszy **wyraźny wzrost świadomości konsumenckiej mieszkańców Szczecina** oraz **znajomości instytucji Rzecznika** – tak przez konsumentów, jak i przedsiębiorców.

Należy także odnotować, iż coraz więcej firm, zna instytucję Rzecznika i liczy się z jego opinią i zdaniem. Za pozytywną praktykę należy uznać fakt, iż przedsiębiorcy często dzwonią do Rzecznika z zapytaniem, jak należy postąpić w przypadku konkretnej reklamacji. Podobne zapytania telefoniczne Rzecznik odbiera od innych instytucji publicznych ( w tym szkoły, przedszkola, urzędy oraz inni powiatowi rzecznicy).

Praca Rzecznika jest doceniana głównie przez konsumentów, którym Rzecznik pomógł bądź w formie porady, informacji, wystąpienia do przedsiębiorcy, czy skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. Zaobserwowano, iż

często zadowolony konsument przychodzi do biura z kolejnym problemem lub przyprawdza potrzebującego pomocy sąsiada, znajomego, rodzinę.

W razie ewidentnego uchylania się przedsiębiorców od obowiązku załatwienia reklamacji lub naruszenia interesu ekonomicznego konsumenta Rzecznik jest zmuszony do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. O tym, że wszystkie sprawy, w których Rzecznik wystąpił do sądu były zasadne może świadczyć fakt, iż jak do tej pory wszystkie zostały rozstrzygnięte na korzyść konsumenta. Niestety stałym problem jest egzekucja komornicza od dłużników.

Zakres prowadzonej przez Rzecznika działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa, z uwagi na fakt, iż z dnia na dzień nowych spraw i problemów przybywa. Dla Rzecznika najważniejsza jest codzienna praca polegająca na udzielaniu porad i stosownej pomocy konsumentom – mieszkańcom Szczecina i nie tylko (do Rzecznika zgłaszają się również z prośbą o pomoc mieszkańcy spoza Szczecina a nawet spoza województwa).

Należy uznać, iż Instytucja Rzecznika odgrywa ważną rolę w budowaniu autorytetu samorządu szczecińskiego. Dzieje się tak między innymi za przyczyną: rzetelności udzielanych porad, aktywności i skuteczności w dochodzeniu praw konsumentów, życzliwego i przyjaznego dla mieszkańców sposobu załatwiania spraw i problemów. To znajduje odzwierciedlenie i potwierdzenie w przygotowanej Strategii Rozwoju Miasta Szczecina, gdzie wpisano dalszy rozwój Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

### **Sporządził:**

**Miejski Rzecznik Konsumentów  
Longina Kaczmarek**

### Załączniki:

1. Tabela nr 1,
2. Tabela nr 2,
3. Tabela nr 3,
4. Tabela nr 4.

Szczecin, luty 2005 r.

Tabela nr 1

**Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad w roku 2004**

Wyszczególnienie	Ogółem
<b>I. Usługi ogółem w tym:</b>	<b>2623</b>
Bankowe	148
Finansowe	77
Ubezpieczeniowe	100
Systemy argentyńskie,	394
Telekomunikacyjne (TP S.A. operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, TV satelitarna),	376
Energia (prąd, gaz, ciepło, woda), opłata przesyłowa,	198
Motoryzacyjne (serwis),	157
Turystyczne i hotelarskie,	63
Pralnicze,	82
Remontowo – budowlane,	678
Komunikacja miejska, SPP, taksówki,	71
Pośrednictwa nieruchomości	45
Spółdzielnie mieszkaniowe	27
Usługi developerskie	35
Usługi naprawy sprzętu RTV,AGD, sprzęt komputerowy	67
Oznakowanie pojazdu C&C COID S.A.	16
Kursy korespondencyjne	12
Kosmetyczno-fryzjerskie	3
Usługi pogrzebowe	10
Usługi złotniczo-jubilerskie	5
Kolejowe	9
Pocztowe	15
Usługi kamieniarskie	13
Usługi optyczne	2
Usługi gastronomiczne	2
Usługi stomatologiczne	8
Usługi fotograficzne	2
Usługi krawieckie	8

<b>II Umowy sprzedaży ogółem; W tym:</b>	<b>2315</b>
Wyposażenie wnętrz (AGD,RTV...)	677
Odzież,	492
Obuwie,	513
Samochody,	102
Art. Spożywcze (wyr. alkoholowe, tytoniowe)	18
Sprzedaż komisowa	157
Zadatek a zaliczka wpłacana przy zawieraniu umów	82
Komputery	117
Telefony komórkowe	78
Paliwo	6
Sprzęt sportowy (rowery, narty, łyżwy itp.)	31
Zabawki	27
Art. jubilerskie	5
Art. księgarskie	10
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>371</b>
<b>V. Posądenia o kradzież</b>	<b>7</b>
<b>VII. Pytania różne (sprawdzenie firm świadczących pracę, czy jest możliwość zwrotu towaru, odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową, sprawdzenie legalności firmy, przedsiębiorcy, jak sprawdzić firmę wysyłkową, finansową, itp....)</b>	<b>293</b>
<b>OGÓŁEM</b>	<b>5954</b>

**Tabela nr 2**  
**Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów**  
**w roku 2004**

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone Pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
- 1 -	- 2 -	- 3 -	- 4 -	- 5 -
<b>I. Usługi ogółem; w tym:</b>	<b>601</b>	<b>481</b>	<b>72</b>	<b>48</b>
Bankowe	34	28	2	4
Finansowe	24	21	2	1
Ubezpieczeniowe	15	12	-	3
Systemy argentyńskie	78	50	8	20
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa, satelitarna)	120	97	17	6
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda, opłaty przesyłowe)	31	29	2	-
Motoryzacyjne (serwis)	36	30	5	1
Turystyczne i hotelarskie	19	9	6	4
Pralnicze	37	28	6	3
Remontowo- budowlane	94	79	12	3
Komunikacja miejska, SPP, taksówki	21	20	1	-
Pośrednictwa nieruchomości	8	6	2	-
Spółdzielnie mieszkaniowe	5	2	2	1
Usługi developerskie	13	11	2	-
Usługi naprawy sprzętu RTV,AGD, komputery	30	28	2	-
Oznakowanie pojazdu C & C COID S.A.	6	6	-	-
Kursy korespondencyjne	2	-	-	2
Kosmetyczno- fryzjerskie	2	2	-	-

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
Usługi pogrzebowe	3	3	-	-
Usługi złotniczo-jubilerskie	2	2	-	-
Kolejowe	3	3	-	-
Pocztowe	7	7	-	-
Usługi kamieniarskie	2	2	-	-
Usługi optyczne	1	1	-	-
Usługi fotograficzne	2	1	1	-
Usługi krawieckie	6	4	2	-
<b>II Umowy sprzedaży ogółem; w tym:</b>	<b>242</b>	<b>187</b>	<b>53</b>	<b>2</b>
Wyposażenie wnętrz (AGD,RTV...)	53	47	6	-
Odzież,	42	35	7	-
Obuwie,	64	34	21	-
Samochody,	16	8	6	2
Sprzedaż komisowa	10	5	5	-
Zadatek a zaliczka wpłacana przy zawieraniu umów	4	4	-	-
Komputery	20	18	2	-
Telefony komórkowe	23	17	6	-
Sprzęt sportowy (rowery, narty, łyżwy, itp)	8	8	-	-
Zabawki	2	2	-	-
<b>III. Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>OGÓŁEM</b>	<b>843</b>	<b>618</b>	<b>117</b>	<b>108</b>

Tabela nr 3

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w 2004 – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Opis sporu - rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące niezgodności towaru z umową, gwarancji towarów użytkowych	<p><b>2 sprawy sądowe</b> dotycząca reklamacji obuwia sportowego</p> <p><b>1 sprawa sądowa</b> dotycząca reklamacji podłogi drewnianej</p>	<p><b>3 wniesione powództwa ogółem, w tym:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 sprawa zakończona zawarciem ugody,</li> <li>- 2 sprawy w toku (pozwani wnieśli sprzeciw od nakazu zapłaty)</li> </ul>
Powództwa dotyczące nie wykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań	<p><b>3 sprawy sądowe</b> dotyczące nienależytego wykonania okien PCV–</p> <p><b>1 sprawa sądowa</b> dotycząca usługi pralniczej</p> <p><b>1 sprawa sądowa</b> dotycząca usługi złotniczej ( zwrotu materiału )</p> <p><b>1 sprawa sądowa</b> dotycząca nie wywiązania się z umowy montażu drzwi</p>	<p><b>6 wniesionych powództw ogółem, w tym:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 spraw w toku,</li> <li>- 1 sprawa zakończona wydaniem nakazu zapłaty na rzecz konsumenta</li> </ul>
<p>Inne, jakie?</p> <p>- umowy pośrednictwa nieruchomości</p>	<p><b>2 sprawy sądowe</b> wstąpienie do postępowania sądowego</p>	<p><b>2 powództwa wniesione do sądu przez konsumentów:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 sprawa zakończona ugodą sądową,</li> <li>- 1 sprawa w toku</li> </ul>

<b>OGÓŁEM</b>	<b>8 spraw sądowych</b> jest w toku  <b>2 sprawy sądowe</b> zakończone zawarciem ugody sądowej  <b>1 sprawa sądowa</b> zakończona wydaniem nakazu zapłaty na korzyść konsumenta	<b>11 wniesionych</b> <b>powództw</b>
---------------	---	--

**Tabela nr 4**

**Wykaz pozwów sporządzonych na potrzeby konsumentów w 2004 r. – struktura powództw:**

<b>Przedmiot sporu</b>	<b>Opis sporu - rozstrzygnięcie sądu</b>	<b>Ilość powództw ogółem</b>
<b>Powództwa dotyczące niezgodności towaru z umową, gwarancji towarów użytkowych</b>	<b>8 pozwów o zapłatę</b> w sprawach dotyczących reklamacji obuwia,	<b>8 pozwów</b> przygotowanych dla konsumentów
<b>Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań</b>	<p><b>2 pozwy o zapłatę</b> w sprawach dotyczących nienależytego wykonania umowy montażu drzwi</p> <p><b>6 pozwów o zapłatę</b> w sprawach dotyczących nienależytego wykonania umowy montażu okien PCV</p> <p><b>1 pozew o zapłatę</b> w sprawie dotyczącej nienależytego wykonania umowy wyprawienia skór</p> <p><b>1 pozew o zapłatę</b> w sprawie nienależytego wykonania usługi turystycznej</p>	<b>10 pozwów</b> przygotowanych dla konsumentów

<p>Inne Sprzeciwy</p>	<p><b>1 sprzeciw od nakazu zapłaty</b> w sprawie dotyczącej przedawnienia roszczeń z tytułu umowy kredytowej</p> <p><b>1 sprzeciw od nakazu zapłaty</b> w sprawie dotyczącej odstąpienia od umowy o kurs korespondencyjny</p> <p><b>1 sprzeciw od nakazu zapłaty</b> w sprawie zapłaty prowizji z tytułu umowy pośrednictwa w obrocie nieruchomościami</p>	<p><b>3 sprzeciwy przygotowane dla konsumentów</b></p>
<p><b>OGÓŁEM</b></p>	<p><b>18 pozwów 3 sprzeciwy</b></p>	<p><b>18 pozwów 3 sprzeciwy</b></p>