

UCHWAŁA NR XIX/338/04
Rady Miasta Szczecina
z dnia 22 marca 2004 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2003

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 Szczecina uchwala, co następuje:**

§ 1. Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2003, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Szczecina.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta Szczecina

Jan Stopyra

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZECINIE ZA 2003 ROK.

I Wstęp i zadania Rzecznika Konsumentów

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. Jest podporządkowany bezpośrednio Radzie Powiatu (Miasta) i przed nią ponosi odpowiedzialność.

Szczegółowe zadania Rzecznika zawarte są w art. 37 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy:

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

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.

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

Konsumentem w rozumieniu art. 4 pkt. 11 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „*jest osoba, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio nie związanym z działalnością gospodarczą*”. 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.

Rzecznik Konsumentów w Szczecinie swoje ustawowe zadania wykonuje kierując **Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów**. W Biurze zatrudnionych jest trzech pracowników z wykształceniem prawniczym i jeden pracownik z wykształceniem ekonomicznym.

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 zawyłych i w których konieczne jest wystąpienie na drogę postępowania sądowego, 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 pokoju **nr 16**. Jest to miejsce bardzo dogodne dla konsumentów, prawidłowo i jasno oznakowane. Na wyposażeniu Biura są: cztery komputery, jedna drukarka, ksero, fax, oraz od września 2003 r. trzy numery telefonów.

Od listopada 2002 r. jeden dzień w tygodniu (tj. środa) został uruchomiony **dyżur** osobisty pracownika Biura Rzecznika w filii UM **na prawobrzeżu Szczecina**.

W celu zapewnienia konsumentom lepszych warunków obsługi, Urząd Miejski przydzielił na potrzeby Biura Rzecznika dodatkowy pokój **nr 15** w którym znajdują się dwa stanowiska do obsługi konsumentów.

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

II Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

- a) ogólna charakterystyka spraw z jakimi zgłaszali się w 2003 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 2003 r. po pomoc do Biura Rzecznika były bardzo różnorodne. Należy zauważyć wyraźny wzrost skarg na Telekomunikację Polską S.A., operatorów telefonii komórkowej, telewizją kablową i satelitarną tj. *Canal + Cyfrowy* oraz *Polsat Cyfrowy*.

Ponadto zaobserwowano znaczny wzrost skarg na firmy działające w formie akwizycji tj. poza lokalem przedsiębiorstwa oraz w formie zawierania umów na odległość tj. głównie wysyłkowej.

Nowością są również skargi konsumentów na firmy świadczące usługi internetowe.

Nadal zgłaszało się dużo osób, które zostały oszukane przez firmy działające w tzw. systemie argentyńskim, co wynikało przede wszystkim z zwiększającej się stale liczby firm działających w tym systemie.

Ponadto konsumenci mieli problemy z:

- **wadliwością zakupionych towarów** tj. *obuwie, odzież, artykułami wyposażenia wnętrz AGD, RTV, sprzętem komputerowym, telefonami komórkowymi, samochodami, sprzedażą komisową, itp.*

W tym zakresie problemy konsumentów polegały głównie na: odmowie przyjęcia 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. W większości przypadków zaobserwowano, iż problemy konsumentów wynikały głównie z nieznamości przepisów *ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*, która weszła w życie w dniu 1 stycznia 2003 r.

- **wadliwością świadczonych usług** tj. *głównie: remonowo-budowlanych, motoryzacyjnych, bankowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, turystycznych, komunikacji miejskiej, strefy płatnego parkowania, taksówek, usług pralniczych itp.*

W przypadku umów remontowo-budowlanych problemy konsumentów wynikały 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. Konsumenci bardzo często zlecają wykonanie prac remontowo-budowlanych niesprawdzonym wykonawcom tj. z ogłoszeń prasowych, ulotek lub takim którzy przychodzą sami do naszego domu. Konsumenci wykazują zbyt dużą ufność nie sprawdzając przy tym, czy np. firmy są zarejestrowane, gdzie są ich siedziby.

W pozostałych przypadkach najwięcej skarg dotyczy: zawyżonych rachunków telefonicznych i problemów ze zgłaszaniem i załatwianiem reklamacji, rachunków za telewizję cyfrową i kablową i działaniem firm windykacyjnych.

Ad.: b)

Biuro Rzecznika udziela pomocy konsumentom:

- w formie **bezpośredniej interwencji** (najczęściej telefonicznie),
- w formie **pisemnych wystąpień** do przedsiębiorców,
- przeprowadzając postępowania ugodowe (**mediacje**)
- **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 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**.

Rzecznik na co dzień 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. systemie argentyńskim,
- pośredniczących w nabyciu i zbyciu nieruchomości,
- montujących okna i drzwi,
- świadczących usługi pośrednictwa finansowego (np. pod koniec 2003 r. na szczecińskim rynku zaczęły działać firmy specjalizujące się w opłacaniu różnych rachunków bankowych za „symboliczną złotówkę” tj. firma „Złotówka” czy „Grosik”. 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.

Można już zaobserwować pozytywne skutki kampanii informacyjnej, które polegają na coraz większej liczbie telefonów do Biura i wizyt osobistych w Biurze Rzecznika przed podpisaniem jakiegokolwiek *niepewnej* umowy lub podjęciem decyzji.

Podobnie jak w roku 2002 r. również w roku 2003 Rzecznik **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 w otrzymać opinię rzeczoznawcy w sprawach reklamacji butów, odzieży, okien PCV oraz sprzętu AGD - bezpłatnie. 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 2003 roku rzeczoznawcy wydali na rzecz konsumentów:

- **119** opinie w sprawie obuwia,

- **78** opinii w sprawie odzieży
- **2** opinie w sprawie okien PCV
- **1** opinia w sprawie sprzętu AGD (Iodówka),
- **1** opinia w sprawie osadzenia drzwi wewnętrznych.

Opinie uzyskane w Biurze Rzecznika najczęściej są uznawane przez sprzedawców, a reklamacja jest uwzględniana.

Natomiast 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.

Po czterech latach działalności Rzecznika coraz więcej przedsiębiorców uznaje proponowane przez Rzecznika rozwiązanie sporów konsumenckich. Takie rozwiązanie jest korzystne dla dwóch stron, ponieważ pozwala uniknąć kosztownej i długotrwałej drogi sądowej.

Pracownicy Biura po wstępnej analizie sprawy zgłaszanej przez konsumenta decydują, czy sprawę można załatwić natychmiast, czy też konieczne jest wszczęcie postępowania wyjaśniającego, a w konsekwencji przeprowadzenie mediacji z udziałem dwóch stron zainteresowanych w celu polubownego pozasądowego załatwienia sprawy. Doświadczenie Rzecznika pokazuje, iż to właśnie **mediacja** jest najkorzystniejszym i najszybszym sposobem wyjaśnienia sprawy i polubownego jej zakończenia. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu pozasądowe załatwienie sporu.

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.

Bardzo często, mimo stwierdzenia, iż dana sprawa nie kwalifikuje się do zakresu działania Rzecznika, udzielana jest pomoc polegającej na skierowaniu zainteresowanej osoby do kompetentnych instytucji czy osób które udzielą im pomocy.

Ad.: c)

W roku 2003 pracownicy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie bezpośredniej (osobistej) jak i telefonicznej udzielili porad konsumenckich i informacji prawnych **ogółem 5242** osobom potrzebującym pomocy. W tym:

sprawy i porady wniesione osobiście – 1872,
sprawy przesłane pocztą, e-maile – 157,

porady i informacje udzielone telefonicznie – 3213.

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

Problemy konsumentów były podobne jak w latach poprzednich, przy czym odnotowano znaczny wzrost ilości zgłaszanych spraw.

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 **nawet 15-20 osób**. W Biurze prowadzone są dwa rejestry: jeden rejestr zawiera wykaz porad osobistych, drugi porad telefonicznych oraz urzędowy rejestr wpływającej korespondencji BOI.

Charakter spraw wpływających do Biura jest bardzo różnorodny, co spowodowało konieczność segregowania spraw według rodzaju. Sprawy proste, które wymagają tylko wyjaśnienia i nakierowania konsumenta na właściwą drogę mogą być załatwione natychmiast, natomiast sprawy skomplikowane wymagające zapoznania się z dokumentami przeprowadzenia rozmów z zainteresowanymi stronami, niejednokrotnie mogą trwać po kilkanaście tygodni i nigdy nie można przewidzieć czy nie zakończą się jednak w sądzie. Wszystkie sprawy konsumentów wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego przyjmowane są w formie pisemnej tj. konsument wypełnia „wniosek o udzielenie pomocy prawnej”, załączając potrzebne kserokopie dokumentów.

Ad.: d)

Z ciekawszych a zarazem skomplikowanych spraw, które wpływały do Biura Rzecznika w 2003 roku należy wspomnieć o kilku następujących:

Z kategorii spraw bankowych można przytoczyć sprawę Konsumentki, która zawarła dwie umowy stanowiące pakiet tj. umowę o dzieło, której przedmiotem miało być wykonanie i zamontowanie okien PCV oraz umowę o udzielenie kredytu z Bankiem LUKAS. Sprawa ta trafiła do Rzecznika po tym, jak wcześniejsze działania ze strony Klubu Federacji Konsumentów w Szczecinie, okazały się nieskuteczne.

Konsumentka prosiła Rzecznika o pomoc w rozwiązaniu umowy kredytowej z powodu niewykonania przez Przedsiębiorcę zobowiązania wynikającego z umowy o dzieło. Rzecznik po zapoznaniu się z dokumentacją w sprawie uznał, iż w tej sytuacji konieczne jest jak najszybsze wystąpienie z wnioskiem do Arbitra Bankowego o uznanie odstąpienia od umowy o dzieło i umowy kredytowej za skuteczne w świetle art. 13 *ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim*.

Przygotowano także Konsumentce pozew o zwrot zadatku wpłaconego na poczet umowy o dzieło.

Sąd Rejonowy w Szczecinie, Wydział Grodzki, uznał zasadność pozwu Konsumentki i nakazał pozwanemu Przedsiębiorcy zwrócić Jej kwotę zadatku w podwójnej wysokości.

Arbiter bankowy natomiast po rozpoznaniu sprawy ustalił, iż ze względu na brak między podmiotem świadczącym usługi (Przedsiębiorcą) a Bankiem, umowy na mocy której kredyt był dostępny wyłącznie od tego kredytodawcy (umowa na

wyłączność), oświadczenie o odstąpieniu od umowy o kredyt nie mogło zostać uznane za skuteczne.

Konsumentka nie godząc się z takim orzeczeniem zdecydowała się wystąpić na drogę postępowania sądowego z pozwem o ustalenie przez sąd, iż umowa kredytowa łącząca ją z Bankiem jest nieważna.

Rzecznik przygotowując pozew dla Konsumentki podkreślił, iż istotą ustawy o kredycie konsumenckim jest ochrona konsumenta m.in. w sytuacji, kiedy Wykonawca nie wykona w ogóle lub wykona nienależycie dzieło, usługę, itp. Obecnie Konsumentka oczekuje rozstrzygnięcia sprawy przez sąd.

Z praktyki Rzecznika wynika, iż problemy konsumentów z egzekwowaniem postanowień ustawy o kredycie konsumenckim polegają przede wszystkim na:

- **utrudnieniu** przez banki i zainteresowanych przedsiębiorców, konsumentom **możliwości odstąpienia** od umów kredytowych,
- **uzależnieniu** odstąpienia od umowy kredytowej od **zgody przedsiębiorcy** (co jest jednoznaczne z obowiązkiem zapłaty przez konsumenta ceny towaru gotówką),
- wprowadzaniu **klauzul** wskazujących na **rzekomy brak współpracy** między bankiem a przedsiębiorcą (który równocześnie jest przedstawicielem banku),
- zawyżaniu wysokości **opłat przygotowawczych** (co z kolei ma zniechęcić konsumentów do odstępowania od umów kredytowych),
- **nie wydanie** konsumentowi po podpisywaniu umowy kredytowej jej **kopii**, co w konsekwencji uniemożliwia mu terminowe odstąpienie od umowy.

Z kategorii spraw ubezpieczeniowych z niepokojem obserwuje się ciągle wzrost skarg na firmy ubezpieczeniowe, mimo funkcjonowania instytucji Rzecznika Ubezpieczonych.

Skargi dotyczą głównie:

- **odmowy wypłaty pełnego odszkodowania** mimo posiadania ważnej polisy OC lub AC,
- **zaniżania odszkodowań** za powstałą szkodę,
- **niekorzystnych postanowień umownych** zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność ubezpieczyciela,
- **wysokości uzbieranych środków** finansowych zgromadzonych w ramach polis posagowych na ubezpieczenie zaopatrzenia dzieci.

W szczególności ostatni w wyżej wyszczególnionych problemów stał się przedmiotem skarg wielu konsumentów. Do Biura Rzecznika w 2003 r. zgłosiło się bardzo dużo osób mających problemy z wyegzekwowaniem należnej wypłaty z tytułu posiadanej tzw. „**polisy posagowej**”, **dotyczącej ubezpieczenia zaopatrzenia dzieci**.

Polisy takie były wystawiane w latach 80–tych przez PZU, który w tym czasie był monopolistą na rynku ubezpieczeń. Polisy miały zapewnić dzieciom start w dorosłe życie. Polisy były zawierane na długi okres czasu, najczęściej do momentu uzyskania przez dziecko pełnoletności.

Jednakże ani PZU ani konsumenci nie przewidzieli przy podpisywaniu umów posagowych, iż od momentu podpisania umowy do chwili wypłaty sumy ubezpieczenia dojdzie to tak dużej inflacji (przełomu lat 80 i 90-tych).

Obecnie PZU odmawia konsumentom wypłaty pełnej kwoty ubezpieczenia, zaś proponowana suma nie jest absolutnie do zaakceptowania, gdyż nie odpowiada realnej wartości środków finansowych zgromadzonych na polisach. W konsekwencji konsumenci zmuszeni są do występowania na drogę sądową. W tej materii Biuro Miejskiego Rzecznika również udziela konsumentom stosownej pomocy prawnej.

Rok 2003 obfitował również w **skargi na operatorów telefonicznych, głównie na Telekomunikację Polską S.A. i TELE 2.**

Skargi 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*
- zlikwidowania Punktów Obsługi Klientów TP S.A. i „przerzucenie” ciężaru obsługi abonentów na pracowników *Błękitnej Linii*,
- wprowadzenia obowiązku płacenia prowizji od rachunków telefonicznych,
- bezpodstawne wyłączanie telefonów,
- bardzo długiego okresu oczekiwania na przeniesienie numeru telefonu,

Rzecznik występował też do Telekomunikacji Polskiej S.A. o zaniechanie umieszczania przez tę firmę na fakturach VAT zapisu o treści: „**Niniejsza faktura stanowi wezwanie do zapłaty**”. Wprowadzenie takiego zapisu było bardzo niekorzystne dla odbiorców bowiem bez konieczności wysyłania dodatkowych wezwań można było wyłączyć telefon. Wcześniej takie zapisy, po interwencji Rzecznika, zostały wyeliminowane z faktur wystawianych przez szczecińską *energetykę i gazownię*.

Ostatecznie również TP S.A. odstąpiła od zamieszczania kwestionowanego zapisu.

Na początku 2003 r. abonenci TP S.A. zaczęli otrzymywać **wezwania do zapłaty zaległości płatniczych** powstałych kilka lat wcześniej wraz z odsetkami od nich – już po ich przedawnieniu. Wielu nieświadomych tego konsumentów uiszczało żądane przez TP S.A. kwoty, nie wiedząc, że mogą się uchylić wobec wierzyciela od obowiązku ich zapłaty – powołując się na fakt przedawnienia jego roszczenia.

W swoich wyjaśnieniach TP S.A. przyznała, że w stosowanym przez nią komputerowym programie windykacyjnym pojawił się błąd, który skutkowało nieuzasadnionymi wezwaniami do zapłaty przedawnionych roszczeń wysłanymi do tysięcy abonentów. TP S.A. zobowiązała się do wycofania wezwań, a kwoty już zapłacone – do zaliczenia w poczet przyszłych zobowiązań płatniczych.

Jednakże największym problemem zgłaszanym przez abonentów TP S.A. są niechciane **połączenia adiotekstowe 0-700**, wykonywane przy użyciu aparatu telefonicznego lub modemu umożliwiającego korzystanie z sieci *Internet*. TP S.A. nie dochowując należytej staranności w zabezpieczeniu swojej sieci przed tego rodzaju nie zamawianymi połączeniami, naraziła swoich abonentów na szkody finansowe liczone niekiedy w dziesiątki tysięcy złotych. Odpowiedzi operatora na reklamacje

były formułowane pod jeden wzór i nie uznawały zarzutów abonentów, że połączenia 0-700 były wykonywane bez ich wiedzy i zgody.

W powyższej sprawie Rzecznik złożył dwa doniesienia do Prokuratury Rejonowej w Szczecinie.

W odpowiedzi na pierwsze z nich (dotyczące czterech osób) Prokuratura zrazu odmówiła wszczęcia dochodzenia. Na postanowienie w tej sprawie Rzecznik złożył zażalenie do Prokuratora Okręgowego, który uznał zasadność zażalenia i przekazał sprawę Prokuraturze Rejonowej do dalszego postępowania.

W międzyczasie Rzecznik złożył do Prokuratury Rejonowej w Szczecinie kolejne zawiadomienie o popełnieniu takiego samego przestępstwa na szkodę piętnastu osób. W chwili obecnej jest prowadzone postępowanie wyjaśniające przez prokuratora. W tej sprawie Rzecznik współpracuje z Komisariatem Policji Szczecin-Niebuszewo, który podjął stosowne czynności na polecenie Prokuratury Rejonowej.

Natomiast w pierwszej z opisanych powyżej spraw (dotyczącej poszkodowania czterech osób) prokuratura niestety umorzyła postępowanie, odstępując jednocześnie od uzasadnienia postanowienia o umorzeniu dochodzenia.

Nowością były skargi związane z działalnością akwizytorów firmy telekomunikacyjnej **TELE 2**, która namawiała konsumentów do podpisywania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie wyjaśniając dokładnie ich przedmiotu. Nie informowano także konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy zawartej w ten sposób (poza lokalem przedsiębiorstwa).

Rzecznikowi znany jest również przypadek sfalszowania w umowie przez nieuczciwego przedstawiciela TELE 2 danych osobowych abonenta.

Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, na odległość najwięcej skarg dotyczyło:

- nie zawierania umów w formie pisemnej,
- braku informacji o możliwości odstąpienia od umowy,
- niekorzystnych zapisów umowy tj. przepadku przedpłaty, możliwość znacznego opóźnienia wykonania usługi,
- potwierdzania nieprawdziwych okoliczności zawarcia umowy np. informacji na umowie o zawarciu umowy w siedzibie firmy, gdy faktycznie umowa została podpisana w mieszkaniu,
- 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 pocście 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).

Skuteczność odstąpienia od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa przez konsumenta była dodatkowo utrudniona z uwagi na fakt, że bardzo często lokal tego przedsiębiorstwa znajdował się poza Szczecinem (znacząca ilość tego typu przedsiębiorstw pochodzi z Trójmiasta).

Bardzo często podpisaniu głównej umowy poza lokalem przedsiębiorcy (umowy kupna, czy wykonania dzieła) towarzyszyło podpisanie umowy o udzielenie kredytu na sfinansowanie tej pierwszej. Niejednokrotnie do podpisania takiej dodatkowej umowy dochodziło w sposób podstępny – przedsiębiorcy podsuwali do podpisu konsumentom plik dokumentów, wśród których ukryta była umowa kredytowa.

Ofiarami przedsiębiorców działających poza lokalem były głównie osoby starsze, schorowane, łatwowierne, które nie rozumiały do końca znaczenia umów, które były im przedstawiane do podpisu. Znane są przypadki przedkładania do podpisu osobom niedowidzącym umów spisanych drobnym drukiem, uniemożliwiających odczytanie ich treści

W przeciągu rocznej działalności Rzecznika odnotowano dalszy wzrost konsumenckich **skarg dotyczących funkcjonowania firm działających w ramach tzw. systemu argentyńskiego.**

Działalność tychże firm nastawiona jest na szybki zysk pochodzący z tzw. *opłat wstępnych (przygotowawczych, ubezpieczeniowych itp.)* oraz rat wpłacanych przez naiwnych klientów konsorcjów. Konsumentom trafiają do tychże firm po przeczytaniu reklam i ofert prasowych sugerujących łatwe i szybkie uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Konsorcja argentyńskie swoich klientów znajdują zwłaszcza wśród osób, którym uprzednio bank odmówił udzielenia kredytu lub pożyczki – nie posiadają zdolności kredytowej, wystarczającego zabezpieczenia spłaty kredytu, stałego zatrudnienia, itp.

Konsumentom po przyjściu do lokalu firmy pytali, czy firma działa w systemie argentyńskim, po czym uzyskiwali zapewnienie że nie. Pracownicy firm twierdzili, że pieniądze na ich działalność pochodzą z dotacji państwowych czy nawet z funduszy Unii Europejskiej. Nazwy firm takie jak *Europejski Fundusz Budowlany, Międzynarodowy Fundusz Inwestycyjno Kapitałowy, Towarzystwo Finansowo Inwestycyjne, Korporacja Finansowa, Polska Izba Finansowa „Skarbiec”* i inne, mają utwierdzać w przekonaniu, że informacje dotyczące źródeł ich finansowania są prawdziwe.

Do podpisywanych nieprecyzyjnych umów są dodawane – po dokonaniu opłaty wstępnej – *regulaminy warunki umów*, będące ich integralną częścią. Regulaminy te są niezrozumiałe w treści dla konsumentów, jednakże podpisywane po złożeniu przez pracownika firmy zapewnienia, że wszystko co w nich zostało zawarte, było już wyjaśnione w trakcie rozmowy (treść regulaminu rzekomo pokrywa się z treścią informacji przedstawionych w rozmowie z pracownikiem konsorcjum). W rzeczywistości postanowienia regulaminów znacznie odstają od treści przekazanych konsumentom przez pracowników firm działających w *systemie argentyńskim*.

W rezultacie klienci podpisujący umowy z takimi konsorcjami nie otrzymują obiecanych pieniędzy („kredytów”, „pożyczek”), tracąc przy tym wpłacone przy podpisywaniu umowy wpłaty wstępne i ewentualne następnie wpłacane raty. Kwoty te oscylują w przedziale od kilkuset złotych do kilkunastu tysięcy złotych. Bardzo często, po krótkim okresie działalności, firma znika z rynku lub wciąż zmienia swoją siedzibę czy nazwę. Utrudnia to, czy wręcz uniemożliwia kontakt konsumentów z konsorcjum. Wówczas konsumenci orientują się, że padli ofiarami nieuczciwych przedsiębiorców.

Większość konsumentów decyduje się w tej sytuacji – za namową Rzecznika – na złożenie doniesienia o popełnieniu przestępstwa oszustwa do prokuratury, która niestety po pewnym czasie umarza dochodzenie, a niekiedy w ogóle odmawia jego wszczęcia. Powołuje się przy tym na ściśle cywilny charakter sprawy.

Analizując jeszcze problem *konsorcjów argentyńskich*, z satysfakcją należy odnotować, że akcja edukacyjno – informacyjna prowadzona przez Rzecznika na łamach lokalnych mediów sprawiła, że coraz więcej konsumentów przed podpisaniem umowy zasięga opinii Rzecznika na temat działalności konkretnej (określonej z nazwy bądź miejsca działalności) firmy. Po otrzymaniu wyczerpujących wyjaśnień rezygnują z podpisania niekorzystnych dla nich umów.

W dalszym ciągu bardzo dużo skarg trafiających do Biura dotyczy wykonania **usługi przewozu środkami komunikacji miejskiej**.

Pasażerowie zarzucali m. in.:

- trudności w zakupie biletów komunikacji miejskiej,
- sposób przeprowadzania kontroli biletów przez pracowników firmy *Renoma* (niewłaściwe tj. aroganckie i nietaktowne zachowanie kontrolerów w stosunku do pasażerów które kończą się często interwencją Policji, nie przyjmowanie wyjaśnień pasażerów w trakcie prowadzenia procedury reklamacyjnej przez firmę *Renoma*),
- zbyt wczesne wyłączanie kasowników w pojazdach komunikacji,
- nieuznawanie przez kontrolerów posiadanych dokumentów uprawniających do ulg.

Konsumenci nadal skarżyli się na **funkcjonowanie Strefy Płatnego Parkowania**. Zarzuty były podobne jak w roku 2002 i dotyczyły problemów z zakupem biletów, złego oznakowania strefy, wysokości kar za nieopłacony postój, wezwań do zapłaty nieopłaconych postojów, niezgodnego z przepisami prawa sposobu doręczania mandatów, itp.

Duża grupa skarg, które wpłynęły w 2003 r. dotyczy działalności telewizji satelitarnych w szczególności **CANAL+ Cyfrowy Sp. z o.o. oraz Polsat Cyfrowy**.

Problemy pokrywają się z tymi zgłaszanymi w roku 2002 r. (przedstawionymi w sprawozdaniu za tenże okres). Z uznaniem należy odnotować bardziej elastyczne, prokonsumenckie podejście operatorów (zwłaszcza *CANAL+ Cyfrowy Sp. z o.o.*) do problemów przedstawianych w interwencjach Rzecznika.

Konsumenci zgłaszali problemy związane z działalnością **telewizji kablowych, tj. UPC Telewizji Kablowej Sp. z o.o. oraz nowej na szczecińskim rynku firmy MULTIMEDIA POLSKA Sp. z o.o.**

W przypadku **UPC** sprawy dotyczyły głównie podwyżki abonamentu w przypadku, gdy abonent zapłacił zań za rok z góry. W tym zakresie Rzecznik ustalił, że umowa i Regulamin świadczenia usług **UPC** nie przewidywały zwolnienia z podwyżek osób, które opłaciły abonament za rok z góry – maksymalny okres rozliczeniowy przewidziany w umowie wynosił 3 miesiące (ostatnio również on został skrócony do jednego miesiąca) i jedynie zapłacenie za taki okres z góry zwalnia abonentów z podwyżek opłat.

Skargi dotyczące działalności **MULTIMEDIA POLSKA** dotyczyły podwyżki abonamentu krótko po zawarciu umowy z abonentami nowo *przejętymi* od dotychczasowego operatora, tj. Telekomunikacji Polskiej (w imieniu której występowała firma *MVB*). W informacjach poprzedzających *przejęcie* pojawiło się zapewnienie, że przy podpisywaniu nowych umów (obowiązujących od 1 listopada 2003 r.) warunki cenowe pozostają na niezmiennym poziomie (abonament – jak u dotychczasowego operatora). Jednakże już po miesiącu cena abonament (poza pakietem najuboższym) została podwyższona. W tym jednakże przypadku brak było podstaw do postawienia operatorowi zarzutu, że nie wypełnił zobowiązania nie podwyższania ceny abonamentu – w druku informacyjnym wyraźnie zaznaczono, że podwyżka nie jest przewidziana na dzień podpisania umowy. Późniejsza podwyżka związana była z dostosowaniem wysokości ceny abonamentu nowych klientów do cen obowiązujących innych abonentów **MULTIMEDIA** w Polsce. Zasadność powyższego wyjaśnienia **MULTIMEDIA** została potwierdzona przez Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku, Pana Romana Jarzabka.

Odrębnym problemem w działalności **MULTIMEDIA** zgłaszanym Rzecznikowi przez abonentów jest brak możliwości uiszczania opłat abonenckich bez pobierania prowizji – tj. bezpośrednio do kasy operatora. W tym zakresie konieczne wydaje się wystąpienie do Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku z wnioskiem o wszczęcie stosownego postępowania wyjaśniającego.

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

Problemy z interpretacją zapisów tejże ustawy mają tak konsumenci jak i przedsiębiorcy. Rzecznik niejednokrotnie musiał sam interpretować i wyjaśniać przedsiębiorcom ich obowiązki wynikające z przepisów przedmiotowej ustawy (podobnie rzecz się ma z wyjaśnianiem uprawnień konsumentom).

Istotny dla konsumentów problem stanowiły dokumenty gwarancyjne wystawiane na okres krótszy niż dwuletni (w tym samochody niektórych marek jak np. *Peugeot Citroen*) bez jednoczesnej informacji o dwuletniej odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Zgłoszenia reklamacyjne wielu przedsiębiorców nie zostały dostosowane do wymogów nowej ustawy – posługują się pojęciami *rękojmia*, *wady towaru*, przewidują jedynie 12-miesięczny okres ochrony prawnej i nie dają konsumentowi możliwości wyboru załatwienia reklamacji przez naprawę albo wymianę.

Wątpliwości konsumentów budziły podawane przez przedsiębiorców w ich zgłoszeniach reklamacyjnych terminy do załatwienia reklamacji, które niejednokrotnie wynosiły nawet ponad miesiąc i dotyczyły tylko dni roboczych. Nadto sprzedawcy często przekraczali 14-dniowy termin do ustosunkowania się do żądań reklamującego.

W dalszym ciągu wiele pytań ze strony konsumentów dotyczyło możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego np. w ciągu kilku dni od jego zakupu. Rzecznik informował o braku ustawowego obowiązku sprzedawcy przyjęcia do zwrotu takiego towaru (jeżeli uprzednio nie zapewnił kupującego o takiej możliwości). Pytano również o tzw. *rękojmię pogwarancyjną*. Tu wyjaśniano, że uprawnienie takie nie istnieje.

Nadal często zdarzały się odmowy przyjęcia towaru do reklamacji czy potwierdzenia na piśmie jej przyjęcia. Sprzedawcy nagminnie odsyłali klientów do producenta, importera lub hurtownika towaru – celem zgłoszenia tam reklamacji.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

- a) charakter prawny wystąpień (wezwania, prośba o wyjaśnienie, mediacje i inne),
- b) przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców.

Ad.: a)

W przypadku stwierdzenia nieprzestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony praw konsumentów wysyłano do przedsiębiorców **wezwania o zaprzestanie** niezgodnych z prawem praktyk i dostosowanie się do wskazanych w wezwaniu przepisów.

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 niemożliwych do udowodnienia zwracano się z **prośbą** o załatwienie sprawy na korzyść konsumenta.

Rzecznik bardzo często proponował stronom sporu **polubowne** jego **zakończenie na drodze mediacji** przeprowadzanych w Biurze Rzecznika. Wymagało to ustępstw i dobrej woli dwóch stron. Z drugiej zaś strony pozwalało na szybkie pozasądowe zakończenie sprawy. Niekiedy mediacja odbywała się na mieszkaniu konsumenta – np. w sprawie dotyczącej niewłaściwego montażu okien PCV, wypaczonych drzwi lodówko-zamrażarki, utrzymującego się zapachu lakieru do parkietu, stwierdzenia obecności robaków (spuszczeli) w krokwiach dachu w mieszkaniu konsumentki i innych.

W tym miejscu Rzecznik pragnie poinformować, że w wyniku ww. interwencji Rzecznika w sprawie utrzymującego się przykrego zapachu lakieru, Przedsiębiorca postanowił zwrócić Konsumentce wszystkie koszty – tj. kwotę 3.670 zł – wynikłe z położenia na parkiecie reklamowanego lakieru. Kwota ta umożliwi Konsumentce wymianę parkietu i ponowne jego polakierowanie

Z każdej mediacji sporządzano protokół mediacyjny podpisywany dobrowolnie przez obie strony. W przypadku niedotrzymania warunków spisanej ugody przez przedsiębiorcę, konsument otrzymywał niezbędną pomoc i informację konieczną do wytoczenia powództwa w sądzie.

Ad.: b)

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

Na uwagę zasługuje fakt utrzymania wysokiego poziomu skuteczności wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców, który utrzymuje się na poziomie 85% pozytywnie załatwionych spraw.

W swojej Rzecznik wykorzystuje również sieć *Internet* – udziela wyjaśnień i informacji na pytania kierowane mailem.

III. Wytaczanie powództw sądowych na rzecz konsumentów.

- a) powództwa wytaczane przez Rzecznika na rzecz konsumentów – ogólna charakterystyka,
- b) pomoc prawna w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów.

Ad.: a)

W przypadkach ewidentnego naruszania przez przedsiębiorców praw i interesów konsumentów, wobec braku chęci polubownego zakończenia sporu, **Rzecznik kierował sprawę na drogę postępowania sądowego.**

Z 17 spraw skierowanych do sądów w 2003 roku przez Rzecznika większość czeka na swoje rozstrzygnięcie (cztery sprawy zostały zakończone na korzyść konsumentów).

W międzyczasie sąd wydał kilkanaście orzeczeń (wyroków zaocznych, nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym) dotyczących spraw wniesionych przez Rzecznika w 2002 r. Należy z satysfakcją odnotować, że **wszystkie dotychczas wnoszone przez Rzecznika sprawy zakończyły się z korzyścią dla konsumentów.**

Najpoważniejsza z powyższych zakończonych spraw zakończyła się **przed sądem II instancji** (Sąd Okręgowy w Szczecinie) odrzuceniem przez sąd apelacji *Zakładu Ubezpieczeń i Reasekuracji POLONIA* (obecnie *UNIQA*) od korzystnego dla konsumenta wyroku (wydanego przez sąd I instancji).

Należy jednakże boleć nad tym, że średni termin rozpatrzenia sprawy przez sąd wynosi ponad rok. W tym kontekście należy wspomnieć o precedensowym wyroku w sprawie złamanego obcasa buta, gdzie odbyło się w sumie siedem rozpraw sądowych z udziałem stron (w tym Rzecznika) i świadków. Łączny czas trwania sporu wyniósł 20 miesięcy. Ostatecznie *zapadł* wyrok korzystny dla Konsumentki.

Inna sprawa, dotycząca zwrotu wpłaconej zaliczki w kwocie 6.000 zł na samochód marki *Peugeot* nie weszła jeszcze na wokandę, pomimo upływu roku od daty wniesienia przez Rzecznika pozwu.

Na pochwałę zasługuje tempo postępowania przed **sądem w Gorzowie Wielkopolskim**, gdzie sprawa od momentu wniesienia do zakończenia trwała miesiąc, choć dotyczyła sprawy bardziej skomplikowanej niż sprawa ww. obcasa butów. Przedmiotem sporu był nieprawidłowy montaż dodatkowej dźwigni włączającej sprzęgło w samochodzie przeznaczonym do użytku osoby niepełnosprawnej

Szczegółowy opis przedmiotu spraw wniesionych przez Rzecznika na rzecz konsumentów oraz sposobu ich rozstrzygnięcia przez sąd został przedstawiony w tabeli nr 3.

Ad.: b)

W toku rocznej pracy Biura sporządzono **15 pozwów na potrzeby konsumentów**. Szczegółowy wykaz materii tychże spraw przedstawia tabela nr 4.

Również w tych sprawach nie obyło się bez udziału Rzecznika, który niejednokrotnie **wstępował do toczącej się sprawy** albo też brał w niej udział w charakterze świadka.

Pomoc udzielana konsumentom polegała także na dokładnym wyjaśnieniu i poinstruowaniu jak należy wypełnić formularz pozwu. Dotyczyło to tych konsumentów, którzy byli w stanie sami to zrobić (wydawano im formularz pozwu w wersji *in blanco*).

IV. Współdziałanie z 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, 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,
2. bieżące informowanie o stwierdzonych przypadkach **naruszenia zbiorowego interesu konsumentów** (np. telewizja Telekomunikacja Polska S.A., telewizja kablowa MULTIMEDIA)
3. informowanie o **praktykach monopolistycznych** różnych podmiotów gospodarczych (np. likwidacja przez TP S.A. punktów obsługi abonenta, w których można było bezpośrednio – bez prowizji – uiścić fakturę VAT za wykonaną usługę, nie udzielania w terminie bądź w ogóle odpowiedzi na reklamacje abonentów),
4. **inne wystąpienia i zapytania** (np. przekazywanie do UOKiK-u informacji dotyczących różnych firm działających w systemie argentyńskiego prowadzących swoją działalność na terenie Szczecina, zawiadomienie o domniemanej zмовie kartelowej korporacji taksówkowych w zakresie nieudzielania rabatu za zamówienie taksówki na telefon),
5. wystosowanie do dyrekcji *Galerii Centrum* **wezwania do zaniechania działań** noszących znamiona czynu nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy,
6. **zawiadamianie Inspekcji Handlowej** np. o nierzetelnej informacji umieszczonej na etykiecie sklepowej (pojemność butelki oleju), o pobieraniu przez sprzedawcę zawyżonej ceny paczki papierosów (wyższej aniżeli cena wskazana przez producenta na paczce) i o innych nieprawidłowościach zasygnalizowanych przez konsumentów.
7. **Występowanie do URTiP** z wnioskiem o wszczęcie postępowania wyjaśniającego np. w sprawach nieudzielania przez TP S.A. odpowiedzi na reklamacje abonentów, niewłaściwego wykonywania usług przez firmę internetową *HELION*.
8. Wystąpienie do wydawcy bajek dla dzieci *Laurse* z żądaniem zamieszczenia na książce *Bajki dla dzieci* informacji o dokładnym tłumaczeniu oryginału (z języka francuskiego) zawierającym treści zbyt drastyczne dla małych dzieci.

Ponadto Rzecznik **wstępował do Urzędu Regulacji Energetyki** z informacją o skargach konsumentów na wysokość stosowanych stawek taryf za

przesył energii elektrycznej i gazu, co do których konsumenci mają wciąż zastrzeżenia. Rzecznik wnosił o przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w przypadkach wstrzymania energii do mieszkań odbiorców.

Miejski Rzecznik Konsumentów na bieżąco współpracuje z Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną oraz Federacją Konsumentów w Szczecinie.

Inspekcja Handlowa jest informowana przez Biuro Rzecznika o wszystkich skargach konsumentów na działalność placówek handlowych na terenie miasta Szczecina, szczególnie tych wymagających przeprowadzenia kontroli przez inspektorów na miejscu zdarzenia. Ze wszystkich zasygnalizowanych przez Rzecznika skarg Biuro otrzymuje protokoły pokontrolne.

Współpraca Rzecznika z **Inspekcją Sanitarną** polegała przede wszystkim na wspólnym udziale w komisji badającej przyczynę utrzymującego się około roku przykrego zapachu lakieru.

Współpraca Rzecznika Konsumentów z Dyrektorami zaprzyjaźnionych instytucji czyli IH i Urzędem Regulacji Energetyki polega także na organizowaniu raz na pół roku **spotkań rzeczników z województwa zachodniopomorskiego i od niedawna także pomorskiego**. Na każde z takich spotkań zapraszane są osoby, których obecność może się przyczynić do zwiększenia efektywności pracy rzeczników na ich terenie. I tak na dwa ostatnie spotkania Rzecznik Konsumentów zaprosił, m.in. Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Dyrektora Urzędu Regulacji Energetyki, Prezesa Stowarzyszenia Konsumentów, Prezesa Klubu Federacji Konsumentów, Dyrektora Urzędu Regulacji Telekomunikacji Poczty.

W spotkaniach takich już od 3 lat uczestniczą także **przedstawiciele Centrali Konsumentckiej z Rostocku**. Jest to efekt podpisanego porozumienia o współpracy między Miejskim Rzecznikiem Konsumentów ze Szczecina a Centralą Konsumentcką z Rostocku. Współpraca polega m.in. na organizowaniu akcji informacyjnych dla konsumentów z Polski i Niemiec, wymianie doświadczeń z zakresu stosowania w praktyce przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej, itp. Z wyników tej współpracy korzystają konsumenci z województwa zachodniopomorskiego i województwa pomorskiego.

Podczas takich spotkań są realizowane poszczególne punkty zapisane w porozumieniu o współpracy, między innymi dotyczących informacji o prawach konsumentów powszechnie obowiązujących na terenie Regionu, jak również dochodzi do wymiany z doświadczeń z zakresu spraw konsumenckich. Przedstawiciele niemieckiej Centrali pomagają na bieżąco polskim rzecznikom w przeddzień wejścia Polski do Unii Europejskiej w praktycznym stosowaniu jej dyrektyw. Ze spotkań roboczych Rzecznika z przedstawicielami Centrali Konsumentckiej konsumentom niemieckim przekazywane są informacje poprzez gazetkę *REPORT*, rozprowadzaną na terenie Meklemburgii – Pomorze Przednie, którą do wiadomości otrzymuje również Rzecznik Konsumentów.

Współpraca ta wciąż się rozwija i w przyszłości planowane jest uruchomienie punktu informacyjnego dla konsumentów niemieckich, w których mogliby uzyskać stosowną pomoc

V Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Działalność edukacyjno-informacyjną Rzecznik prowadzi głównie poprzez media lokalne tj. prasę, radio, telewizję.

W roku 2003 Rzecznik rozpoczął **edukację konsumencką uczniów trzecich klas gimnazjów szczecińskich**. W spotkaniach wykorzystywane są materiały edukacyjne otrzymane z UOKiK w Warszawie, które uatrakcyjniają lekcje i pozwalają w przystępny dla młodych ludzi sposób zrozumieć zawilości prawa konsumenckiego.

Rzecznik zauważył, iż młodzież wykazuje bardzo duże zainteresowanie problematyką konsumencką, zadają mnóstwo pytań, proszą Rzecznika o rozwiązanie problemów z *życia wziętych*. Po zakończeniu edukacji w szczecińskich gimnazjach Rzecznik planuje przeprowadzenie wśród młodzieży konkursu ze znajomości praw konsumenta.

Rzecznik wciąż systematycznie od czterech lat, w każdą środę bierze udział w Audycji **Polskiego Radia Szczecin „Pomóż sobie, pomóż innym...”**, gdzie jest prowadzony kącik konsumencki. Radiosłuchacze na bieżąco są informowani o przysługujących im prawach, o wszelkich nowościach w przedmiocie prawa konsumenckiego, mogą też telefonicznie zgłaszać swoje problemy i zapytania.

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 na codzień uprawnieniach.

Od początku istnienia Biura, ma miejsce owocna współpraca Rzecznika z **Telewizją Polską Oddział w Szczecinie**. Na zaproszenie dziennikarzy Rzecznik bierze m.in. udział w programie **„Wokół nas”** w którym komentowane są na bieżąco wydarzenia w których doszło do naruszenia interesów konsumentów.

Także często 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**

Stała współpraca Rzecznika z **prasą lokalną (Kurier Szczeciński, Głos Szczeciński, Gazeta Wyborcza, Punkt Widzenia, Obserwator Zachodniopomorski)** 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 oraz o innych ciekawych zdarzeniach wartych opisanie (wygrane sprawy sądowe).

VI Podsumowanie i wnioski końcowe

W mijającym 2003 r. Rzecznik uczestniczył w ramach **Rady Ochrony Konkurencji i Konsumentów** w dwóch zespołach:

1. opracowującym porozumienie w sprawie zasad rozpatrywania reklamacji konsumenckich,
2. opracowującym Kodeks Dobrego Postępowania w sektorze telekomunikacyjnym.

Ponadto Rzecznik uczestniczył we wszystkich posiedzeniach **Krajowej Rady Rzeczników**, z której informacje i materiały na bieżąco przekazywał wszystkim rzecznikom z województwa zachodniopomorskiego i pomorskiego

Analizując ilość i różnorodność spraw jaka wpłynęła do Biura Rzecznika w roku 2003 należy stwierdzić, iż w porównaniu z rokiem ubiegłym wzrosła ilość osób potrzebujących pomocy. Pomoc polegała zarówno na przyjęciu sprawy do załatwienia przez Biuro jak i na udzieleniu porady osobistej lub telefonicznej.

W marcu 2003 r., w przededniu Światowego Dnia Konsumenta, Rzecznik zorganizował **konferencję prasową poświęconą przestrzeganiu praw konsumenckich** w świetle obowiązującej *ustawy o sprzedaży konsumenckiej*, w której udział wzięła Pani Prezydent Anna Nowak.

Różnorodność zgłaszanych przez konsumentów spraw stawia przed Rzecznikiem coraz to nowe wyzwania. Do szczególnie skomplikowanych spraw wciąż należy nie zakazany przez ustawodawcę **system argentyński** oraz nowy problem **połączeń adiotekstowych 0-700**.

Również nową formą działalności z zakresu pośrednictwa finansowego, z pogranicza prawa, są ostatnio pojawiające się firmy proponujące **usługi polegające na pobieraniu bardzo niskiej prowizji** (1 zł lub 1,5 zł) od płaconych za ich pośrednictwem przelewów. Firmom tym zależy na zdobyciu zaufania szerokiej rzeszy konsumentów, po czym zaprzestają dalszej działalności i przywłaszczają sobie cudze pieniądze przekazane do dokonania przelewu (*vide* Złotoryja).

W Szczecinie działa kilka podobnych punktów, które bez zgody i wiedzy zainteresowanych podmiotów podają dane adresowe Rzecznika i Inspekcji Handlowej, sugerując tym samym poparcie dla swojej działalności. Rzecznik przestrzegał na łamach prasy przed korzystaniem z usług tego typu firm.

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

Należy także odnotować, iż jest dużo firm, które liczą się z opinią Rzecznika i w razie udowodnienia naruszenia prawa przyznają się do popełnionych błędów

wynikających z nieznajomości praw i uznają rację konsumentów poprzez załatwienie ich reklamacji.

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 zostały one rozstrzygnięte na korzyść konsumenta. Niestety pojawiają się problemy w wyegzekwowaniu od dłużników zasądzonych kwot (w trakcie egzekucji komorniczej).

Zakres prowadzonej przez Rzecznika działalności jest bardzo szeroki, jednak najważniejsza dla Rzecznika 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).

W ostatnim słowie, należy stwierdzić, iż ustawowe cele ciążące na Rzeczniku z mocy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz dodatkowe zadania jakie zaplanował on na rok 2003, zostały w pełni zrealizowane.

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 2004 r.

Tabela nr 1

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

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi ogółem w tym:	2473
Bankowe	108
Finansowe	60
Ubezpieczeniowe	112
Systemy argentyńskie,	368
Telekomunikacyjne (TP S.A. operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, TV satelitarna),	280
Energia (prąd, gaz, ciepło, woda), opłata przesyłowa,	224
Motoryzacyjne (serwis),	137
Turystyczne i hotelarskie,	58
Pralnicze,	79
Remontowo – budowlane,	642
Inne- ogółem: W tym:	402
Komunikacja miejska, SPP, taksówki,	92
Pośrednictwa nieruchomości	39
Spółdzielnie mieszkaniowe	42
Usługi developerskie	31
Usługi naprawy sprzętu RTV,AGD, sprzęt komputerowy	54
Oznakowanie pojazdu C&C COID S.A.	26
Kursy korespondencyjne	13
Kosmetyczno-fryzjerskie	18
Usługi pogrzebowe	16
Usługi złotniczo-jubilerskie	11
Kolejowe	8
Pocztowe	9
Usługi kamieniarskie	9
Usługi optyczne	9
Usługi gastronomiczne	9

c.d. Tabeli nr 1

Usługi stomatologiczne	5
Usługi fotograficzne	7
Usługi krawieckie	4
Wydawnictwo Who is Who	2
Usługi DDD	1
II. Umowy sprzedaży ogółem; w tym:	2028
Wyposażenie wnętrz (AGD,RTV...)	525
Odzież,	457
Obuwie,	482
Samochody,	91
Art. Spożywcze (wyr. alkoholowe, tytoniowe)	47
Inne, jakie?	426
Sprzedaż komisowa	147
Zadatek a zaliczka wpłacana przy zawieraniu umów	77
Komputery	42
Telefony komórkowe	62
Paliwo	31
Sprzęt sportowy (rowery, narty itp.)	28
Zabawki	21
Art. jubilerskie	14
Art. księgarskie	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	202
V. Posądzenia o kradzież	11
VII. Pytania różne (sprawdzenie firm świadczących pracę, czy jest możliwość zwrotu towaru, sprawdzenie legalności firmy, jak sprawdzić firmę wysyłkową, itp....)	528
OGÓŁEM	5242

Tabela nr 2

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone Pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
- 1 -	- 2 -	- 3 -	- 4 -	- 5 -
I. Usługi ogółem; w tym:	565	386	92	87
Bankowe	30	20	4	6
Finansowe	11	5	-	6
Ubezpieczeniowe	26	16	4	6
Systemy argentyńskie	82	41	25	16
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa, satelitarna)	66	46	8	12
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda, opłaty przesyłowe)	37	27	4	6
Motoryzacyjne (serwis)	28	15	7	6
Turystyczne i hotelarskie	18	15	2	1
Pralnicze	33	19	10	4
Remontowo- budowlane	65	42	11	12
Inne, jakie?:				
Komunikacja miejska, SPP, taksówki	18	15	1	2
Pośrednictwa nieruchomości	16	9	3	4
Spółdzielnie mieszkaniowe	12	8	2	2
Usługi developerskie	19	16	1	2
Usługi naprawy sprzętu RTV,AGD, komputery	42	34	7	1
Oznakowanie pojazdu C & C COID S.A.	14	14	-	-
Kursy korespondencyjne	6	6	-	-
Kosmetyczno- fryzjerskie	2	2	-	-

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
Usługi pogrzebowe	4	3	1	-
Usługi złotniczo-jubilerskie	3	3	-	-
Kolejowe	4	4	-	-
Pocztowe	9	9	-	-
Usługi kamieniarskie	6	5	1	-
Usługi optyczne	2	2	-	-
Usługi gastronomiczne	1	1	-	-
Usługi stomatologiczne	1	1	-	-
Usługi fotograficzne	4	2	1	1
Usługi krawieckie	3	3	-	-
Wydawnictwo Who is Who	2	2	-	-
Usługi DDD	1	1	-	-
II Umowy sprzedaży ogółem; w tym:	238	165	36	37
Wyposażenie wnętrz (AGD,RTV...)	32	24	6	2
Odzież,	41	33	1	7
Obuwie,	62	47	12	3
Samochody,	11	3	1	7
Art. Spożywcze (wyr. alkoholowe, tytoniowe)	3	3	-	-
Inne, jakie?:				
Sprzedaż komisowa	12	5	4	3
Zadatek a zaliczka wpłacana przy zawieraniu umów	8	8	-	-
Komputery	23	14	4	5
Telefony komórkowe	20	10	3	7
Paliwo	8	7	1	-
Sprzęt sportowy (rowery, narty)	12	5	4	3
Zabawki	3	3	-	-
Art. jubilerskie	2	2	-	-
Art. księgarskie	1	1	-	-

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
III. Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	32	23	5	4
IV. Posądenia o kradzież	1	1	-	-
V. Pytania różne (sprawdzenie firm świadczących pracę, czy jest możliwość zwrotu towaru, sprawdzenie legalności firmy, co to jest rękojmia, gwarancja, jak sprawdzić firmę wysyłkową, itp....)	Porady i informacje Osobiste i telefoniczne			
OGÓŁEM	836	575	133	128

Tabela nr 3

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Opis sporu - rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
<p>Powództwa dotyczące rękojmi i gwarancji towarów użytkowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 sprawa sądowa dotycząca nie dostarczenia programu komputerowego – <i>sprawy zakończona zawarciem ugody sądowej</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca reklamacji zabawki – <i>sprawa w toku</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca reklamacji zabawki - <i>postępowanie egzekucyjne</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca reklamacji drzwi- <i>sprawa w toku</i> 	<p>4 wniesione powództwa ogółem, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 sprawa zakończona zawarciem ugody, - 1 sprawa przekazana do egzekucji komorniczej, - 2 sprawy w toku
<p>Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 5 spraw sądowych dotyczących nienależytego wykonania okien PCV– <i>sprawy w toku</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca usługi pralniczej- <i>sprawy w toku</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca zwrotu zadatku z powodu niewykonania umowy – <i>sprawa zakończona-</i> 	<p>8 wniesionych powództw ogółem, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 spraw w toku, - 2 sprawy zakończone wydaniem nakazu zapłaty na rzecz konsumenta w tym jedna z nakazem zwrotu wpłaconego zadatku

	<ul style="list-style-type: none"> - 1 sprawa sądowa dotycząca nieprawidłowego montażu dodatkowej dźwigni włączającej sprzęgło w samochodzie przeznaczonym do użytku osoby niepełnosprawnej – <i>sprawa zakończona</i> 	
<p>Inne, jakie?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Umowa o usługi turystyczne - Zwrot zaliczki - Odszkodowanie z powodu zaginięcia sprzętu komputerowego 	<p>2 sprawy sądowe dotyczące odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania usługi turystycznej – <i>sprawy w toku,</i></p> <p>1 sprawa sądowa dotycząca zwrotu zaliczki wpłaconej na poczet zakupu samochodu od dealera – <i>sprawa w toku,</i></p> <p>2 sprawy sądowe dotyczące wypłaty odszkodowania za zaginiony podczas naprawy sprzęt – <i>sprawy w toku</i></p>	<p>5 wniesionych powództw, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 spraw w toku.
<p>OGÓLEM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 13 spraw sądowych jest w toku, - 4 sprawy sądowe zakończyły się rozstrzygnięciem na korzyść konsumentów, w tym w jednej z nich prowadzone jest postępowanie egzekucyjne 	<p>17 wniesionych powództw</p>

Tabela nr 4

Wykaz pozwów sporządzonych na potrzeby konsumentów – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Opis sporu - rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
<p>Powództwa dotyczące rękojmi i gwarancji towarów użytkowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 6 pozwów o zapłatę w sprawach dotyczących reklamacji obuwia, - 1 pozew o zapłatę w sprawie dotyczącej reklamacji dysku komputerowego - 1 pozew o zapłatę w sprawie dotyczącej nie załatwienia reklamacji drzwi 	<p>7 pozwów przygotowanych dla konsumentów</p>
<p>Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2 pozwy o zapłatę w sprawach dotyczących wadliwego wykonanej umowy o dzieło (panele) - 2 pozew o zapłatę w sprawie dotyczącej niewykonania umowy montażu okien PCV - 1 pozew o zapłatę w sprawie dotyczącej nienależytego wykonania umowy komisju 	<p>- 4 pozwy przygotowane dla konsumentów</p>
<p>Inne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 pozew o zapłatę w sprawie dotyczącej zwrotu opłaty wstępnej od firmy działającej w systemie argentyńskim (TFI Sp. z o.o.) 	

	<ul style="list-style-type: none"> - 1 pozew o zapłatę w sprawie odzyskania środków wpłaconych tytułem rat do firmy działającej w systemie konsorcyjnym (Aice Polska S.A.) - 1 pozew o zapłatę w sprawie dotyczącej anulowania umowy kredytowej (LUCAS Bank S.A.) 	3 pozwy przygotowane dla konsumentów
OGÓŁEM	15 pozwów	15 pozwów