

Załącznik
do Uchwały Nr XIX/502/08
Rady Miasta Szczecin
z dnia 26 lutego 2008 r.

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZECINIE ZA 2007 ROK.

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. **o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331.)** na podstawie którego Rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca Radzie Miasta Szczecin do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

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 Miasta.

Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów **ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331.)** – zwaną dalej *ustawą*, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podstawowym i nadrzędnym celem Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest **ochrona praw i interesów konsumentów**.

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

II. Organizacja pracy Rzecznika Konsumentów

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

W Biurze zatrudnionych jest (tak samo jak w roku ubiegłym) oprócz Rzecznika 5 pracowników, w tym trzech pracowników z wykształceniem prawniczym i dwóch pracowników z wykształceniem ekonomicznym.

W Biurze prowadzone są trzy rejestry: jeden rejestr zawiera wykaz porad osobistych drugi rejestr spraw przysyłanych na piśmie lub e-mailem i trzeci rejestr porad telefonicznych oraz dodatkowo urzędowy rejestr BOI w formie elektronicznej .

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. Wzór wniosku Konsument może pobrać ze strony internetowej Urzędu Miasta Szczecin. Coraz częściej zdarza się, że konsumenci przesyłają wypełnione wnioski wraz z załącznikami poprzez pocztę elektroniczną.

Na potrzeby Biura stałą pomocą prawną od samego początku istnienia Biura 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 zawiłych i sprawach w których konieczne jest wystąpienie na drogę postępowania sądowego w każdej instancji.

Biuro Rzecznika usytuowane jest w środkowym budynku Urzędu Miasta Szczecin, na parterze w dwóch pokojach nr 16 i 15. Jest to miejsce bardzo dogodne dla konsumentów, prawidłowo i wyraźnie oznakowane. Przed wejściem do Biura jest tablica informacyjna z podstawowymi i bieżącymi informacjami konsumenckimi, jak również rozkładane są na bieżąco materiały dla konsumentów wydawane przez UOKiK (ulotki informacyjne).

Na wyposażeniu Biura jest: sześć zestawów komputerowych (w tym 5 zestawów z środków PHARE przydzielonych przez UOKiK Warszawa), dwie drukarki czarno-białe i jedna kolor, ksero, fax, oraz trzy numery telefonów.

III. Zadania Rzecznika Konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje ustawowe zadania Miasta w zakresie ochrony konsumentów. Do zadań tych należy między innymi prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych (art. 38 ustawy).

Rzecznik podlega Radzie Miasta i przed nią ponosi odpowiedzialność.

Wykonując swoje ustawowe zadania, rzecznik kreuje i realizuje politykę konsumencką miasta.

Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego „jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

Konsumentem jest odbiorca określonych dóbr i usług. Konsumentami są np.: klienci banków, instytucji finansowych, firm ubezpieczeniowych, turystycznych, telekomunikacyjnych, placówek handlowo-usługowych, itp...

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

Przedsiębiorcą w rozumieniu kodeksu cywilnego jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33¹ par. 1 prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową.

Szczegółowe zadania Rzecznika Konsumentów określone są w art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (*Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331*)

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów w szczególności 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. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować (na każdym etapie sprawy)), za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Rzecznik konsumentów może także przedstawić sądowi istotny pogląd w sprawie.

Rzecznik Konsumentów w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. Do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepis art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego.

Rzecznik Konsumentów realizując swoje ustawowe uprawnienia ma możliwość skierowania wniosku do sądu o ukaranie karą grzywny przedsiębiorcy, który narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia – *art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Rzecznik pragnie wskazać, iż przedsiębiorca uchylający się od obowiązku udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika podlega **karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 złotych**.

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

- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK).

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

IV. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów – ogólna charakterystyka.

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów - ogólna charakterystyka spraw

Sprawozdanie dotyczy okresu od 1 stycznia 2007 r. do 31 grudnia 2007 r. W tym okresie odnotowano znaczny wzrost (ponad 20 % w stosunku do roku ubiegłego) ilości spraw, które wpłynęły do rozstrzygnięcia przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Najwięcej skarg konsumenci zgłaszali na: (zob. Tabela nr 1)

A. firmy świadczące USŁUGI na rzecz konsumentów, tj.:

- **usługi finansowe, w tym pośrednictwo finansowe**

W 2007r. najwięcej skarg dotyczyło Firmy **Okienko Kasowe sp. z o. o** Rzecznik odnotował ok. 1800 skarg osób poszkodowanych działalnością ww. firmy

Okienka Kasowe, których było 8 na terenie Szczecina należały do firmy „Okienko Kasowe” S.A z siedzibą w Łodzi przy ul. Łagiewnickiej 54/56 lokal 510. Przedmiotem działalności firmy było przyjmowanie opłat za rachunki. Siedziba i zarząd spółki mieściła się w Łodzi przy ul. Łagiewnickiej 54/56B lokal 510.

Do Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów zaczęli zgłaszać się piersi poszkodowani od dnia 30 października 2007 r. Każdego dnia zgłaszało się od kilkunastu do kilkudziesięciu osób poszkodowanych przez Firmę Okienko Kasowe SP. z o.o. i ilość ta systematycznie wzrasta. Poszkodowani poinformowali, że mają nieopłacone rachunki za okres wrzesień – październik 2007 r., które wcześniej uiścili w w/w Okienkach Kasowych. Wielu z nich otrzymuje obecnie wezwania do zapłaty od wierzycieli (m.in. ENEA, TV Kablowa, Gazownia, raty bankowe, czynsze, TP S.A., ubezpieczenia, alimenty itp.). Firma Okienko Kasowe nie uregulowała na dzień dzisiejszy wielu rachunków na bardzo dużą kwotę. Do Biura Rzecznika zgłosiło się osobiście i telefonicznie już około 1800 osób poszkodowanych na łączną kwotę ok. 800 tys. zł.

Rzecznik pragnie wskazać, iż firma Okienko Kasowe sp. z o. o. zajmowała się świadczeniem usług pośrednictwa finansowego polegających na przyjmowaniu wpłat i dokonywaniu w imieniu i na rzecz klienta opłat np. za świadczenia bieżące (czynsz, raty kredytów, energia, gaz, ubezpieczenia, telefon, TV...). Za zlecenie wykonania każdej opłaty firma pobierała od klienta opłatę w wysokości od 0,99 zł wzwyż - w zależności od wysokości dokonywanej wpłaty Niskie kwoty opłat za dokonane przelewy oraz brak kolejek, stąd usługi firmy cieszyły się dużym, a nawet ogromnym zainteresowaniem.

Rzecznik podkreśla, iż klient korzystający z usług ww. firmy nie otrzymywał żadnej pisemnej gwarancji, że jego pieniądze zostaną przekazane na właściwy rachunek i we właściwym terminie! Firma obiecywała klientom, iż dokona opłat za rachunki w terminie 3-4 dni roboczych.

Na terenie miasta Szczecina działało osiem punktów przyjmujących opłaty, funkcjonujących pod ogólną nazwą Okienko- Kasowe. Były to punkty:

- Nr 0144, przy al. Wyzwolenia 105a,
- Nr 0145, przy ul. E. Plater 82,
- Nr 0146 przy ul. Powstańców Wielkopolskich 63,
- Nr 0147, przy ul. Komuny Paryskiej 40,
- Nr 0148, przy ul. Chopina 22,
- Nr 0149, przy ul. Mickiewicza 120,
- Nr 0151, przy ul. Zawadzkiego 73,
- Nr 0173, przy pl. Kilińskiego 1.

Wcześniej do Biura Rzecznika wpływały pojedyncze skargi na działalność punktów Okienko Kasowe, które to zgłoszenia udawało się załatwić w drodze interwencji telefonicznej; dotyczyły one nieterminowego przekazywania pieniędzy na rachunki wierzycieli.

Pod koniec października 2007 r. okazało się, iż wpłaty dokonywane przez klientów w poszczególnych okienkach w ogóle nie dotarły na konta wierzycieli. Szczegółowa analiza wniosków klientów prowadzi do wniosku, iż firma miała już problemy z terminowymi płatnościami już we wrześniu 2007 r. Opłaty dokonane przez klientów po dacie 25.09.2007r. w większości przestały docierać do adresata. Mimo tego spółka nadal przyjmowała płatności od swoich klientów. W ten sposób opłaty w okienkach zlokalizowanych na terenie miasta Szczecin były pobierane do dnia 26.10.2007r. W dniu 02.11.2007r. punkty pobierania opłat ZOSTAŁY ZAMKNIĘTE. Na okienkach zostały wywieszone następujące informacje: „ agenci i kasjerzy punktów kasowych nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za płatności, które nie dotrą do wystawców faktur. Z kolei na stronie internetowej zarząd spółki poinformował, cyt „*Spółka Okienko Kasowe. informuje, że z dniem 30 października 2007 roku jej zarząd podjął działania upadłościowe. Długie starania firmy o poprawę stanu finansowego, duże inwestycje w systemy informatyczne, dodatkowe ubezpieczenia i poszukiwania inwestora strategicznego nie przyniosły spodziewanych rezultatów.*

Wszyscy zainteresowani proszeni są o przesyłanie swoich roszczeń na załączonych formularzach zgłoszenia szkody oraz drukach reklamacyjnych w ramach uruchomionej przez spółkę polisy ubezpieczeniowej.

Zaistniała sytuacja powoduje, że poszkodowani konsumenci zmuszeni byli do ponownego płacenia rachunków – otrzymują wezwania do zapłaty od wierzycieli i działających w ich imieninach firm windykacyjnych, mają wyłączane media, telefony, narażeni są na płacenie odsetek, kar, opłat za ponowne podłączenia mediów. Poszkodowani to głównie osoby starsze, emeryci, renciści, którzy chcieli zaoszczędzić kilka złotych na opłatach pocztowych i bankowych, a ich straty obecnie szacuje się na kwotę od kilkudziesięciu złotych do kilku tysięcy złotych na osobę.

W punktach przyjmujących opłaty wywieszony był Certyfikat Nr 0004/06 wystawiony w dniu 2 czerwca 2006r dla Agencji Finansowej nr.... Certyfikat ten informował, iż cyt. „ *usługi w zakresie płatności dokonywanych w tej agencji są objęte ubezpieczeniem odpowiedzialności zawodowej do wartości 800 000 PLN łącznie dla punktów należących do sieci „ Okienek kasowych” na podstawie polisy nr 2362000076 oraz ogólnych warunków ubezpieczenia z dnia 29 sierpnia 2005r.*” Dodatkowo certyfikat informował potencjalnych klientów okienka kasowego, że *agencja należy do sieci „ Okienek Kasowych” pod nadzorem Przedsiębiorstw Prosspol sp. z o.o. zabezpieczającej dodatkowo płatności klientów wewnętrznym Funduszem Gwarancyjnym.* Powyższe oświadczenia w ocenie Rzecznika miały służyć wzbudzeniu społecznego zaufania dla tej instytucji i potwierdzenia jej rzekomej wiarygodności. Na dzień dzisiejszy Rzecznik nie jest w stanie ocenić, czy firma, w której ubezpieczone było Okienko Kasowe S.A. podejmie się uregulowania powstałego zadłużenia.

Konsumenci czują się rozgoryczone zaistniałą sytuacją. Większość z nich winą za utratę pieniędzy obarcza rząd, który ich zdaniem powinien wprowadzić nadzór rynku pośrednictwa finansowego. Osoby poszkodowane podnoszą również, iż brak odpowiednich regulacji prawnych dale możliwości do działania nieuczciwych przedsiębiorców, stąd naruszony zostaje interes ekonomiczny głównie osób najuboższych.

Opisana sytuacja spowodowała, iż w dniu 16 listopada 2007r. Rzecznik złożył do Prokuratury Rejonowej w Szczecinie zawiadomienie o podejrzeniu popełnieniu przestępstwa polegającego na wyłudzeniu pieniędzy. Prokuratura Rejonowa Szczecin przekazała sprawę do Prokuratury Rejonowej w Poznaniu Nowe Miasto. Z informacji, jakie posiada Rzecznik wynika, iż Sąd Rejonowy w Poznaniu odrzucił wniosek spółki Okienko- Kasowe sp. z o. o. o ogłoszenie upadłości.

- **Instytucje finansowe**

Poważnym zagrożeniem dla bezpieczeństwa finansowego Konsumentów są nieuczciwe firmy proponujące szybką, łatwą, na dogodnych warunkach pożyczkę gotówkową lub kredyt gotówkowy.

Chodzi głównie tu o firmy, których właściciele wcześniej prowadzili firmy działające w tzw. systemie argentyńskim. Tego typu firmy nadal się ogłaszają w prasie i nie brakuje chętnych na skorzystanie z ich oferty. Obecnie na rynku szczecińskim funkcjonują dwie firmy działające w tzw. „nowym systemie argentyńskim”. Są to Forminx Finance sp z o.o. m.in. prowadząca działalność w Szczecinie przy al. Wojska Polskiego 29/17, oraz PKF Skarbiec Sp z o.o. prowadząca działalność w Szczecinie przy pl. Rodła 9.

Źródłem powodzenia tych firmy, jest fakt, iż konsumenci nadal nie czytają umów które są im podawane do podpisania, ponieważ wierzą w ustne zapewnienia pracowników tych firm i naiwnie wpłacają wysokie opłaty wstępne, które nie podlegają zwrotowi. Po zorientowaniu się, że nie są w stanie wywiązać się z niekorzystnej umowy, którą podpisali składają zawiadomienia do prokuratury i na policję, jednak wszystkie sprawy są umarzone.

Jedyną obroną przed oszukańczymi praktykami tego typu firm jest rozsądek przy wyborze firmy kredytowej. Rzecznik Konsumentów na bieżąco apeluje poprzez

media do Konsumentów o czytanie umów przed podpisaniem i ostrzega przed wpłaceniem jakichkolwiek pieniędzy.

- **Usługi bankowe**

Rzecznik w 2007r. odnotował też znaczny wzrost skarg konsumentów na usługi bankowe dotyczące kredytów hipotecznych. Ten wzrost uzasadniony jest większym zapotrzebowaniem konsumentów na zakup upragnionego mieszkania, nieruchomości, czy też budowę domu. W tym zakresie najwięcej skarg dotyczyło niejasnych i niezrozumiałych zapisów umów, niekorzystnego przewalutowania, opłat za wcześniejszą spłatę rat, niejasnych procedur udzielania kredytów, zabezpieczeń kredytu hipotecznego a także żądania dodatkowych opłat często nieuzasadnionych. Sporo skarg dotyczyło nakładania na konsumenta obowiązku posiadania rachunku w banku udzielającym kredytu.

Postępujące zubożenie społeczeństwa, powoduje wzrost zadłużenia konsumentów w bankach. To natomiast skutkuje u części konsumentów problemami w terminowym spłaceniu zaciąganych kredytów i pożyczek.

Pozycja konsumentów w trakcie zawierania umów z bankami nadal jest słabsza. Banki rzadko godzą się na indywidualne negocjowanie warunków umowy, niejednokrotnie narzucając konsumentom niekorzystne rozwiązania, np. obowiązkowe, wysokie ubezpieczenie kredytu. Bardzo dużym problemem przy tym jest nieudostępnianie konsumentom warunków takiego ubezpieczenia oraz nieinformowanie o możliwości odstąpienia od takiego ubezpieczenia.

Banki nagminnie stosują uciążliwe dla konsumentów postanowienia umowne, takie jak: wysokie karne oprocentowanie, opłaty za wysyłanie wezwania do zapłaty, wysokie prowizje, konieczność założenia rachunku w banku który udziela kredytu konsumentowi. Kolejnym problemem, który sygnalizują Rzecznikowi konsumenci jest brak bieżącej informacji od banku dotyczącej terminowości spłaty rat kredytu. Bardzo często, konsument, który spłacił kredyt kilka lat temu, dowiaduje się (często już od firmy windykacyjnej), iż winny jest bankowi określoną kwotą, wynikającą z zawartej umowy kredytowej. Najczęściej dzieje się to po kilku latach od spłaty. Istotne jest zatem, aby każdy konsument po spłacie kredytu wystąpił do banku z żądaniem potwierdzenia całkowitej spłaty, o tym informowani są na bieżąco konsumenci, którzy zgłaszają się do Biura.

Coraz częściej do Rzecznika trafiają konsumenci, których dane bank umieścił w BIKU- u., tj. w Biurze Informacji Kredytowej. Negatywne informacje o konsumentach np. dotyczące nie terminowych spłat rat kredytu, itd. powodują, że nie może on otrzymać nowego kredytu. Dzieje się również, i tak, że w BIK zawarte są nieprawdziwe informacje, stąd zainteresowany konsument powinien zwrócić się do BIK o udzielenie informacji, kto ich udzielił.

Najczęściej skargi konsumentów dotyczyły:

- Problemów z kredytami 0%, udzielanych na dowód, bez badania zdolności kredytowej wnioskodawcy,
- Problemami z wypłatami pieniędzy z bankomatu,

- Pobierania wcześniej nie uzgodnionych opłat za korzystanie z karty kredytowej (wydawanych często mimo woli),
- problemów związanych ze skorzystaniem z przysługującego prawa do odstąpienia od umowy kredytu w terminie 10 dni od jego zawarcia w sytuacji, gdy umowa była zawarta zarówno w siedzibie lokalu jak i po za nim,
- windykacji przedawnionych roszczeń,
- naliczaniu prowizji od wcześniejszej spłaty kredytu,
- pobierania z góry całej kwoty z tytułu ubezpieczenia kredytu i problemów z jej odzyskaniem w przypadku wcześniejszej spłaty,
- uzależniania udzielenia kredytu bankowego od obowiązkowego, zazwyczaj bardzo wysokiego ubezpieczenia,
- nie wydawania warunków ubezpieczenia,
- nie określania górnej granicy opłat za czynności bankowe (bank określa tylko dolne granice opłat, a w rzeczywistości pobiera dużo większe opłaty),
- pobierania przez bank zarówno odsetek od nieterminowej spłaty raty kredytu, jak i dodatkowej kary pieniężnej, co prowadzi do podwójnego karanie konsumenta za to samo,
- pobierania opłaty za wypłatę pieniędzy z konta w kasie banku,
- wymuszania na konsumentach zawarcia umowy o kartę kredytową, w sytuacji, gdy można było zawrzeć umowę o kredyt konsumencki,
- narzucania klientom poddania się egzekucji do kwoty nieproporcjonalnie wysokiej w stosunku do zaciągniętego przez nich kredytu,
- wysyłania ważnych dokumentów bankowych (regulaminy, wyciągi z kont) zwykłym listem.

Konsumenci przy zawieraniu umów kredytowych i pożyczek nadal popełniają błędy, polegające na:

- nie sprawdzaniu rzetelności firm oferujących kredyty i pożyczki,
- akceptowaniu (podpisywaniu) warunków umów kredytu bez czytania, w szczególności w części dotyczącej całkowitych kosztów kredytu, odstąpienia od kredytu, warunków spłaty rat, ubezpieczenia kredytu, itp.
- podpisywaniu umowy kredytu lub innej umowy z bankiem mimo jej niezrozumienia,
- nieterminowym spłacaniu rat kredytów, pożyczek,
- zbyt późnym szukaniu pomocy, najczęściej gdy sprawa jest już przekazana do windykacji firmom zajmującym się windykacją zadłużeń lub do sądu i komornika.
- wcześniejsza spłata zadłużenia bez uzgodnienia (przekazania informacji o tym do banku).

Rzecznik Konsumentów udzielając pomocy prawnej konsumentom (podobnie jak w latach poprzednich) spotyka się z odmową udzielenia przez Banki odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika. Bardzo często banki domagają się od rzecznika przedstawienia pisemnego upoważnienia podpisanego przez konsumenta o udostępnieniu informacji związanych z jego sprawą, powołując się na art. 105 prawa

bankowego. Taka procedura zazwyczaj znacznie wydłuża i komplikuje sprawę konsumenta.

W sprawach skomplikowanych, wymagających opinii eksperta Rzecznik Konsumentów Rzecznik zwraca się do Arbitra Bankowego Pani Katarzyny Marczyńskiej. Arbitr rozstrzyga spory między konsumentami a bankami, jeśli przedmiot sporu nie przekracza kwoty 8000 tysięcy złotych. Postępowanie przed arbitrem wymaga spełnienia kilku warunków. Po pierwsze wymagane jest zakończenie procedury reklamacyjnej z bankiem, po drugie konieczne jest złożenie wniosku a po trzecie opłacenie wniosku.

- **usługi telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej, komórkowej, TV kablowej), internet**

Liczba skarg wpływających do Biura Rzecznika Konsumentów na usługi świadczone przez firmy telekomunikacyjne, tj. operatorów telefonii stacjonarnej (TP SA, TELE 2) i telefonii komórkowej oraz telewizje kablowe w porównaniu do roku ubiegłego wzrosła o ok. 18 %. Przyrost związany jest przede wszystkim z pojawieniem się na rynku usług telekomunikacyjnych nowych firm.

Wśród tych skarg najwięcej problemów Rzecznikowi sprawiały firmy konkurencyjne dla TPS.A tj. Tele2, Dialog, Exatel świadczące swoje usługi poprzez akwizytorów bezpośrednich i telefonicznych na terenie całego kraju. Akwizytorzy bardzo często w sposób podstępny pozyskują nowych abonentów, wprowadzając ich w błąd, udzielając nieprawdziwych informacji o ofercie firmy.

Najczęstsze skargi konsumentów na operatorów telekomunikacyjnych dotyczyły:

- kłopotów z odstąpieniem w ciągu 10 dni od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź zawartej na odległość,
- nie respektowania przepisu art. 59 ust. 2 ustawy z Prawo telekomunikacyjnego, mówiącego o tym, że w przypadku zmiany regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych abonent może wypowiedzieć umowę, a operatorowi w takim przypadku nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (kara umowna). Niektórzy operatorzy nadinterpretują ten zapis i twierdzą, że w/w przepis dotyczy tylko zmian regulaminu, które zwiększają obowiązki albo umniejszają uprawnienia abonentów.
- Udzielania odpowiedzi na reklamację przez operatorów ze znacznymi opóźnieniami, bądź wysyłanie tych odpowiedzi listami zwykłymi,
- Przekazywania do firm windykacyjnych (często w drodze cesji) wierzytelności, które uprzednio zostały anulowane przez samego operatora. Zjawisko to występuje zwłaszcza w przypadku Tele2 Polska Sp. z o. o
- Oferowanie usług telekomunikacyjnych, głównie szybkiego dostępu do Internetu, bez zapewnienia przez operatora warunków technicznych do realizacji usługi.
- Odmowa przyjmowania reklamacji telefonu przez sprzedawców z tytułu niezgodności towaru z umową,

- Świadczenie usług i naliczanie rachunków przez operatorów, pomimo rozwiązania umowy przez abonenta. Tutaj operatorzy powołują się na fakt, iż korespondencja dot. wypowiedzenia umowy od konsumenta, nie wpłynęła.
- Nieaktywowanie wszystkich usług telekomunikacyjnych objętych umową (np. darmowych połączeń pod wybrany numer telefoniczny),
- Dokonywania zmiany istotnych postanowień umowy w trakcie rozmowy telefonicznej, bez podania szczegółów dotyczących nowej taryfy, konsekwencji późniejszej rezygnacji z oferowanej taryfy, itd.
- Przerzucania kosztów własnej działalności operatora telekomunikacyjnego, tj. pobieranie opłat za wystosowane wezwania do zapłaty, kierowanie zadłużenia do firmy windykacyjnej, itd. Problem dotyczy w szczególności Tele2, której zdarza się naliczać opłaty za wysyłanie tzw. informacji o zaległych płatnościach, wynikłych z poprzedniego wysyłania informacji o zaległych płatnościach,. Innymi słowy: wezwanie do zapłaty za wysłanie poprzedniego wezwania do zapłaty. Prowadzi to do sytuacji, w której należność główna staje się mniejsza od należności ubocznych, no. Należność główna 50 zł, należność z tytułu wezwań do zapłaty bądź skierowania do windykacji 70 zł.

Skargi na TP SA dotyczyły głównie:

- Udzielania niedokładnej informacji handlowej, zarówno podczas informowania o ofercie własnej, jak również przy zawieraniu umów oraz przy ich wypowiedzeniu, w tym brak wskazania konieczności pisemnego składania rezygnacji z usług,
- Odmowa wykonania przyłączenia i zawarcia umowy z przyczyny rzekomych braków technicznych,
- umieszczania numeru abonenta w książce telefonicznej, mimo zastrzeżenia numeru telefonu,
- opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

- **usługi remontowo-budowlane**

Problemy konsumentów dotyczyły przede wszystkim reklamacji usług dotyczących remontów mieszkań, w tym kuchni, malowania, kafelkowania łazienek; montażu paneli podłogowych, cyklinowania parkietu, instalacji urządzeń grzewczych, układania dachu, ocieplania domu, a nawet reklamacje usługi budowy domu.

Sporo problemów mieli konsumenci z istnieniem różnic między zaliczką a zadatkiem wpłaconym na poczet umowy. Zaliczka wpłacona do umowy, zaliczana jest zawsze na poczet ceny i w przypadku niewykonania umowy podlega zwrotowi. Natomiast zadatek również podlega zaliczeniu na poczet świadczenia, jednakże w przypadku niewykonania umowy przez jedną ze stron, druga strona może bez wyznaczania dodatkowego terminu, od umowy odstąpić i otrzymany zadatek zatrzymać. Jeżeli umowa nie została wykonana przez przedsiębiorcę (np. przekroczony termin wykonania usługi) konsument może od umowy odstąpić i żądać zapłaty podwójnej wartości zadatku - art. 394 KC.

Nie ulega wątpliwości, że przy zawieraniu umów przedsiębiorca, chcąc zabezpieczyć swój interes, żąda od konsumenta zapłaty zaliczki, bądź zadatku. Jest to działanie całkiem zrozumiałe bowiem przedsiębiorca, aby zrealizować umowę, musi wykonać różne czynności w tym m.in. sprowadzenie towaru od jego producenta, sporządzenie wymiarów, itp.

Problemy konsumentów w dalszym ciągu polegają na:

- nie zawieraniu umów na piśmie,
- ustnych ustaleniach istotnych warunków umowy (terminu, ceny, gwarancji, kar umownych),
- żądania zapłaty przez konsumenta zbyt wygórowanej zaliczki na poczet umowy,
- wpłacaniu pieniędzy (zaliczki, zadatku) często bez pokwitowania,

- braku reakcji firm na reklamacje konsumentów,
- uchylania się przedsiębiorców od zwrotu pobranych zaliczek na poczet umowy, w razie nie wywiązania się z umowy przez przedsiębiorcę,
- nie respektowania praw konsumentów wynikających z przepisów *ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej*,
- poleganiu na ustnych zapewnieniach przedsiębiorcy co do jakości świadczonych przez niego usług,
- braku znajomości danych firmy i właściciela, z którą to zawarli umowę (dysponują tylko numerem telefonu komórkowego)
- złej jakości świadczonych usług (jest to również spowodowane tym, że duża część osób posiadających odpowiednie kwalifikacje wyjechała do pracy za granicą)
- zawiadamianiu ustnym (najczęściej telefonicznym) wykonawców o występujących wadach

Rzecznik pragnie wskazać, iż w umowach o świadczenie usług istotne jest określenie skutków prawnych niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez przyjmującego zlecenie (przedsiębiorcę) Konsumenti nie orientują się, że nieterminowe wykonanie lub niewykonanie usługi rodzi odpowiedzialność tylko wtedy, jeśli ponieśli oni wymierną szkodę. Zatem, aby wykonawca przyjmujący zlecenie poniósł karę finansową za niewykonanie usługi w terminie bądź w niewykonanie jej w ogóle, należy ją przewidzieć w umowie.

- **usługi edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne),**

W 2007 r. Rzecznik zaobserwował zwiększenie ilości skarg od konsumentów na szkoły językowe, oraz na niepubliczne szkoły wyższe.

Rzecznik Konsumentów analizując umowy przedkładane przez Konsumentów stwierdził, iż szkoły nadal stosują niedozwolone klauzule umowne, które już są wpisane do Rejestru klauzul niedozwolonych. Szczególny przypadek dotyczył szkoły

niepublicznej, która zażądała od konsumenta spóźniającego się z zapłatą czesnego kary w wysokości 3,5 złotego za każdy dzień zwłoki. Rzecznik analizując zapisy umowy opisanej szkoły uznał, iż ten dotyczący tak wygórowanej opłaty za zwłokę w płatnościach stanowi klauzule abuzywną. **W myśl art. 385¹ kodeksu cywilnego postanowienia umowy** zawieranej z konsumentem, nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne) – **klauzula generalna**. Ustawodawca dopełniając klauzulę generalną zawartą w przywołanym przepisie, zawarł w art. 385³ kodeksu cywilnego przykładowy katalog niedozwolonych postanowień umownych, wśród których w pkt. 17 wskazał takie klauzule, za którą należy uznać te, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. W opisanej sprawie Rzecznik wytknął szkole, iż postanowienie umowne dot. zapłaty dodatkowej kary za nieterminowość opłat czesnego nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentką a do tego narusza istotę umowy wzajemnej, zastrzegając znaczne korzyści jednej strony kosztem drugiej. Interwencja Rzecznika okazała się skuteczna i szkołą odstąpiła od żądań kierowanych pod adresem konsumenta.

Skargi konsumentów na usługi edukacyjne dotyczyły ponadto:

- kierowania spraw związanych z wątpliwym zadłużeniem konsumenta z tytułu czesnego do firm windykacyjnych,
- nie informowania konsumentów o powstałych zaległościach w opłatach,
- braku możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy, bez ponoszenia kar umownych,
- żądaniu zapłaty z góry za cały semestr, nawet wówczas gdy konsument nie podjął nauki, gdyż wybrał inną uczelnię, nie powiadomił jednak szkoły pisemnie o rezygnacji z jej usług,
- żądaniu wysokich odsetek karnych za nieterminowe płacenie czesnego,
- braku możliwości rozwiązania umowy, w sytuacji niezadowolenia z jakości świadczonych usług przez szkołę,
- niemożność uzyskania odszkodowania (np. obniżenia wysokości czesnego) w przypadku niewykonania lub nienależytego świadczenia usług (mniej godzin lekcyjnych w stosunku do zaplanowanych),
- odmowa wydania świadectwa ukończenia szkoły z powodu nieuregulowania wszystkich opłat za szkołę.

- **Usługi turystyczno-hotelarskie**

Problemy konsumentów związane głównie były z:

- Uszkodzeniem bądź utratą bagażu na lotnisku,

- nienależytym świadczeniem usług turystycznych (zmiana terminów rozpoczęcia lub zakończenia imprezy, podwyższanie opłat, zmiana warunków zakwaterowania, najczęściej na gorsze i tańsze warunki, brak klimatyzacji, monotonne wyżywienie przez cały okres pobytu, zmiana istotnych postanowień umowy, istotne różnice między ofertą katalogową a stanem faktycznym, brak należytej opieki rezydenta),
- znaczne opóźnienia w przelotach lotniczych, za które organizator imprezy turystycznej odmawiał ponoszenia odpowiedzialności,
- brak opieki ze strony organizatora nad turystami oczekującym po kilka - kilkanaście godzin na lotniskach na samolot,
- niezrozumieniem, nie czytaniem i nie negocjowaniem warunków umów (podpisywanie umów bez czytania, w pełni akceptowanie nie zawsze korzystnych i dozwolonych postanowień umów),
- ponoszeniem bardzo wysokich kosztów związanych z odstąpieniem od umowy usługi turystycznej, w tym kary za odstępnę w wysokości 20-50 % ceny imprezy,
- nie terminowym rozpatrywaniem reklamacji, zakreślanie w umowach krótkiego terminu na złożenie reklamacji.

B. Firmy prowadzące działalność handlową (zawierające z konsumentami UMOWY SPRZEDAŻY różnorodnych towarów),

W 2007 r. do Biura Rzecznika Konsumentów zgłosiło się ponad 5 tys. konsumentów, którzy mieli różnego typu kłopoty związane z zawartymi umowami sprzedaży towarów konsumpcyjnych. Jest to o ok. 1 tys. osób więcej w stosunku do roku ubiegłego.

Konsumenty mieli problemy z:

1. nie uwzględnianie żądań konsumentów, co do sposobu załatwienia reklamacji – najczęściej jest to naprawa a nie wymiana na nowy produkt
2. odmowie przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru (dot. to głównie Media Markt, operatorów sieci komórkowych)
3. odmowa przyjęcia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową i kierowanie konsumentów do serwisów gwarancyjnych (w przypadku posiadania karty gwarancyjnej),
4. uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru,
5. nie przestrzeganie 14–dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, lub tłumaczenie, że jest to 14 dni roboczych , a nie kalendarzowych
6. zbyt długi czas załatwiania reklamacji, tłumaczenie tego brakiem regulacji ustawowych – „czas odpowiedni”
7. odmowa przyjęcia reklamacji od konsumenta na podstawie dowodu zakupu, jakim jest wydruk z terminala kart płatniczych, lub potwierdzenia transakcji wystawionego przez bank.

Poza tym skargi konsumentów związane były również z:

- brakiem lub nieterminowym udzieleniem odpowiedzi na złożoną reklamację,
- nie określaniem terminów załatwienia reklamacji (naprawy lub wymiany towaru),
- dostarczeniem uszkodzonego mechanicznie towaru, czego konsument nie sprawdził na miejscu,
- z koniecznością udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta,
- nie wykazywaniem dobrej woli ze strony sprzedawców w razie prośby konsumentów o wymianę lub zwrot towaru,

Konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy za jakość sprzedanego towaru, wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności. Praktyka Rzecznika wykazuje, iż wybór uprawnienia wynikającego z gwarancji przy składaniu reklamacji, nie jest zawsze wyborem trafionym. Konsumenci skarżą się na sposób załatwienia reklamacji składanej z tytułu gwarancji, podnosząc najczęściej:

- nieterminowość napraw gwarancyjnych,
- konieczności pokrycia kosztów transportu, w razie nie uznania reklamacji,
- żądania pokrycia kosztów reklamacji w razie uznania jej za nieuzasadnioną, np. kosztów ekspertyzy,
- braku regulacji dot. nie przedłużenia terminu ochrony gwarancyjnej w razie wymiany towaru na nowy bądź naprawy istotnego podzespołu towaru,
- uzależnienia przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji od wykonania płatnego (często w nie małej kwocie) przeglądu towaru (np.. przeglądy rowerów, pieców gazowych) ;

Gwarancja, jako dobrowolne oświadczenie sprzedawcy nie stanowi pełnej ochrony praw konsumenta. Wynika to z faktu, iż gwarant we własnym zakresie określa prawa i obowiązki stron, opisując je w karcie gwarancyjnej. Opisana sytuacja prowadzi do wniosku, iż brak unormowania gwarancji w kodeksie cywilnym, powoduje, iż konsument nie jest właściwie chroniony, gdy korzysta z uprawnień gwarancyjnych.

C. Firmy zawierające z konsumentami UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ

Rzecznik Konsumentów w 2007 r. podejmował bardzo często interwencje zarówno telefoniczne, jak i osobiste w sprawach skarg konsumentów na przedsiębiorców prowadzących sprzedaż poza lokalem firmy (głównie na pokazach i w mieszkaniu konsumentów) i na odległość (za pośrednictwem telefonu, faxu, internetu, sprzedaż wysyłkowa).

- **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa**

Interwencje Rzecznika dotyczyły zarówno umów sprzedaży towarów (drzwi, okien, filtrów wodnych, kuchenek i piecyków gazowych, pościeli, detektorów gazowych, naczyń kuchennych, urządzeń rehabilitacyjnych, itp.) jak i ich montażu. Należy zauważyć, iż proponowany do sprzedaży akwizycyjnej asortyment z roku na rok się poszerza.

Przedsiębiorcy prowadzący tego typu działalność nagminnie nie przestrzegają postanowień *ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, tj. nie informują konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy, nie wręczają konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pobierają opłaty w formie zaliczek i zadatków, których następnie nie chcą dobrowolnie zwracać, nie okazują konsumentom dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej.

Sz szczególnie aktywne na terenie miasta Szczecina są firmy mające swoje siedziby na Śląsku (głównie firmy z Oleśnicy). Firmy te poza sprzedażą różnego rodzaju towarów, coraz częściej oferują sprzedaż usług, głównie budowlanych. W swojej działalności Rzecznik odnotował działalność kilku firm z terenu Oleśnicy, które wykorzystując naiwność, niewiedzę i zaskoczenie głównie osób starszych nakłaniają, je do podpisania często niekorzystnych umów.

Tu zastrzeżenia Rzecznika dotyczą:

- zawyżania cen oferowanych towarów (np. piecyki gazowe warte ok. 300,00 złotych sprzedawane za cenę ok. 1300 złotych),
- nieudzielania informacji dot. ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy,
- sporządzania umów bez podania danych przedsiębiorcy, nawet brak wskazania nazwy firmy, siedziby itd. ,
- wystawiania faktury (dopiero na żądanie konsumenta) przez inną firmę niż ta wskazana na umowie),
- nie wydawania kopii umowy sprzedaży,
- nie wydawania kopii umowy kredytowej (bądź wniosku),
- podawania w umowie telefonów kontaktowych, które nie działają

Na nieuczciwą działalność takich firm narażone są w szczególności osoby starsze, samotne, emeryci, renciści, którzy z ufnością i wiarą podchodzą do przedstawicieli firm działających w systemie akwizycji.

Ostatnio szeroko rozpowszechnioną grupę umów stanowią umowy zawierane z **Prywatną Kasą Chorych MEDIMAX S.A.** Umowy te zawierane są najczęściej w mieszkaniach konsumentów i w wynajętych czasowo punktach zlokalizowanych w Centrach Handlowych. Przedmiotem umów jest organizowanie usług medycznych. Konsumenci skarżą się, iż informacje podane przez przedstawicieli firmy niewiele mają wspólnego z rzeczywistością. Wbrew zapewnieniom przedstawicieli firmy, że usługi są dostępne od „ręki”, na wizytę specjalisty również czeka się w kolejce. Ponad to konsumenci podnoszą, iż w razie zerwania umowy, nawet z uzasadnionych przyczyn, leżących po stronie firmy, są obligowani do zapłaty bardzo wygórowanej

kary umownej, w wysokości 300,00 złotych. W wielu przypadkach stan majątkowy konsumentów nie pozwala im bez uszczerbku dla utrzymania opłacić żądanej kwoty.

- **umowy zawierane na odległość.**

W 2007r. odnotowano znaczny wzrost spraw związanych z zakupami na odległość, w tym najwięcej spraw dotyczyło zakupów przez internet. Taka forma zakupów jest akceptowana przez coraz szerszą grupę konsumentów. Decyduje o tym wygoda, niższe ceny niż w tradycyjnych sklepach, jak również możliwość ewentualnego zwrotu towaru.

Do umów zawieranych na odległość zaliczamy: sprzedaż wysyłkową przy wykorzystaniu katalogów, formularzy, telefonów, faxów, itp. oraz coraz bardziej powszechną sprzedaż towarów i usług za pośrednictwem Internetu.

Podobnie, jak w umowach zawieranych poza lokalem tak i ten rodzaj umów można rozwiązać w terminie 10 dni bez ponoszenia konsekwencji prawnych i finansowych. Tego typu zakupy nadal obciążone są dużym ryzykiem, ponieważ nie zawsze jest możliwość dokładnego sprawdzenia zarówno firmy sprzedającej jak i towaru, w szczególności towaru o dużych gabarytach, ciężkiego. Tutaj ryzyko jest opłacalne, bowiem istnieje możliwość zwrotu nietrafionego towaru. Do najczęstszych skarg konsumentów należą te dotyczące uszkodzenia towarów w trakcie transportu do odbiorcy, kiedy żadna ze stron nie chce przejąć na siebie odpowiedzialności za uszkodzenie. Wadą zakupów na odległość, jest również to, iż w razie zwrotu towaru, konsumenci muszą ponosić wysokie koszty wysyłki towaru do sprzedawcy.

Podkreślenia wymaga fakt, iż w kwestii umów zawieranych poza lokalem, jak i na odległość, bardzo ważną rolę odgrywa działalność edukacyjna Rzecznika Konsumentów poprzez media, co prowadzi do podwyższenia świadomości konsumentów.

Szczególnie ważne to jest, kiedy na rynku pojawia się nowa firma i należy przed nią ustrzec konsumentów.

2. Udzielanie porad, informacji i innych form pomocy w zakresie ochrony interesów i praw konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów w ramach wykonywanych zadań udziela każdego dnia kilkadziesiąt porad prawnych - wizyty osobiste konsumentów w Biurze Rzecznika oraz odpowiedzi na bieżące e-maile i skargi pisemne, a także porady telefoniczne.

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów ma opracowaną procedurę ISO o nr P-V-02, w której uregulowano metody i tryb udzielania pomocy konsumentom – mieszkańcom Szczecina.

Zgodnie z tą procedurą Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów realizuje udzielanie pomocy konsumentom w następujący sposób:

- **przedstawianie konsumentom sytuacji prawnej zgłoszonego problemu i wskazywanie możliwości jego rozwiązania,**
- **badanie** (analizowanie) na miejscu zasadność skargi konsumenta,
- **bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców** (najczęściej telefonicznie),
- **pisemne wystąpienia** do przedsiębiorców,
- bieżące odpowiedzi na pytania konsumentów zadawane w formie elektronicznej,
- przeprowadzanie postępowań ugodowych (**mediacje**),
- **kierowanie konsumentów do właściwych instytucji** (Inspekcji Handlowej, Sanepidu, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, itp.)
- sporządzanie **pozwów i pism procesowych** dla konsumentów,
- **wytaczanie powództw i wstępowanie w imieniu konsumentów do toczących się spraw sądowych** oraz prowadzenie i nadzorowanie postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez komornika.
- **Informowanie konsumentów o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego lub arbitrażu specjalistycznego.**

Ponadto Rzecznik Konsumentów **zawiadamia organa ścigania** (bądź informuje o tym prawie konsumentów) tj. prokuraturę i Policję – w sprawach, w których zachodzi podejrzenie popełnienia przestępstwa na szkodę konsumenta lub grupy konsumentów.

W 2007r. Rzecznik w kilku sprawach zwracał się z do organów ścigania z zawiadomieniem o podejrzeniu popełnieniu przestępstwa. W dniu 16 listopada 2007r. Rzecznik skierował zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa polegającego na wyłudzeniu pieniędzy na niekorzyść bardzo licznej grupy konsumentów (obecnie 1800 osób) do Prokuratury Rejonowej w Szczecinie. Na obecnym etapie sprawy sprawę przekazano do Prokuratury Rejonowej Poznań Nowe Miasto.

Natomiast pod koniec roku 2007r. Rzecznik zdecydował się zawiadomić Komisariat Szczecin Niebuszewo o popełnieniu przestępstwa polegającego na wyłudzeniu pieniędzy przez firmę ADREN-OKNO z siedzibą w Mielęcinie a świadcząca usługi budowlane na terenie Szczecina. Firma ta świadczyła swoje usługi działając głównie poprzez swoich przedstawicieli zawierających umowy w mieszkaniu konsumenta. Do Rzecznika zaczęli zwracać się poszkodowani konsumenci, od których firma pobrała zaliczki (często w wysokich kwotach) na poczet umowy i nie wywiązała się z niej.

W celu zapewnienia prawidłowej ochrony praw konsumentów Rzecznik współpracuje na co dzień z właściwymi **urzędami i instytucjami**.

Należy podkreślić, iż w 2007 r. Rzecznik na bieżąco współpracował z **Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, z Arbitrem Bankowym, Głównym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Sądem Polubownym przy Inspekcji Handlowej, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Federacją Konsumentów, Rzecznikiem Praw Pacjenta działającym przy Narodowym Funduszu Zdrowia w Szczecinie.**

Efektom tej współpracy są szybkie, fachowe i skuteczne porady i pomoc dla konsumentów.

Działalność Rzecznika Konsumentów polegała też na bieżącej **współpracy z rzeczoznawcami, biegłymi sądowymi**, głównie z branż: obuwniczej, odzieżowej i budowlanej.

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. W pozostałym zakresie Rzecznik udostępniał numery telefonów rzeczoznawców z listy Rzeczoznawców do Spraw Jakości Produktów lub Usług prowadzonej przez Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

W 2007 roku rzeczoznawcy wydali na rzecz konsumentów:

- **141** opinie w sprawie jakości obuwia,
- **82** opinie w sprawach: odzieży, kompletu wypoczynkowego, dywanu, firanek.
- **11** opinie w sprawie okien PCV, drzwi, podłóg

Opinie rzeczoznawców wydawane w Biurze Rzecznika Konsumentów są one bezpłatne a co najważniejsze bardzo pomocne w załatwieniu sporu ze sprzedawcą.

Należy zauważyć, że coraz częściej zarówno rzecznik, jak i pracownicy Biura Rzecznika biorą osobiście udział w różnego typu oględzinach, najczęściej w mieszkaniach konsumentów w celu potwierdzenia zasadności reklamacji konsumenta. Taki osobisty udział w oględzinach pomaga rzecznikowi w rozstrzygnięciu zaistniałego sporu.

Ilość wpływających spraw dotyczących niezgodności obuwia z umową nie maleje a wręcz odwrotnie wzrasta, co jest spowodowane, tym iż na naszym rynku sprzedaje się dużo taniego towaru o ograniczonym czasie użytkowania i złej jakości obuwia. Rzecznik obserwuje, iż przy zakupie obuwia coraz częściej głównym kryterium wyboru jest cena a nie jakość, co w konsekwencji prowadzi do licznych, nie zawsze uzasadnionych reklamacji 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.

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

Osiem 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.

3. Załatwianie sporów między konsumentami a przedsiębiorcami w formie mediacji.

Praktyka Rzecznika w 2007r. potwierdziła, iż mediacja jest najlepszym, najprostszym i najszybszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że

obie strony sporu wyrażą zgodę na takie rozwiązanie. Mediacja jest o tyle dogodna dla stron sporu, iż nie naraża żadnej z nich na ponoszenie dodatkowych kosztów, np. sądowych, komorniczych 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. Kiedy zachodzą do tego przesłanki pracownicy decydują o zaproszeniu obu stron sporu na mediację.

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 pokazną grupę stanowią osoby starsze, samotne, schorowane, niezrównoważone psychicznie, które po przedstawieniu swojego problemu (nie zawsze konsumenckiego i uzasadnionego prawnie) kierowane są do odpowiednich instytucji.

Rzecznik Konsumentów zaobserwował, iż taka forma pomocy, jak mediacja cieszy się zainteresowaniem zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców, jako szybka, bezpłatna i co najważniejsze skuteczna.

4. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – opis Tabeli nr 1.

W roku 2007 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 15584** osobom potrzebującym pomocy prawnej . W tym:

**sprawy i porady wniesione osobiście – 6489,
sprawy przesłane pocztą, e-maile – 2131,
porady i informacje udzielone telefonicznie –6964.**

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

Z analizy Tabeli wynika, że problemy, z którymi zgłaszali się konsumenci w 2007 r. w większości są bardzo podobne do lat poprzednich, jeśli chodzi o przedmiot skarg i wniosków, natomiast jest ich coraz więcej. W 2007r. bardzo liczną grupę stanowiły sprawy dotyczące świadczenia usług finansowych, w tym pośrednictwa finansowego prowadzonego przez firmę Okienko Kasowe sp. z o.o.

Większa liczba udzielonych porad wynika z faktu, iż konsumenci którzy już raz skorzystali z pomocy Biura, przychodzą powtórnie niejednokrotnie przyprowadzając swoich bliskich i znajomych ponieważ są zadowoleni ze sposobu załatwienia ich sprawy. Bardzo często podkreślają to w formie pisemnych podziękowań.

5. Występowanie do przedsiębiorców i innych instytucji w sprawie ochrony interesów konsumentów - opis Tabeli nr 2.

Po zbadaniu sprawy przedstawionej przez konsumenta, Rzecznik występuje do przedsiębiorcy o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie w formie telefonicznej lub pisemnej. W razie pisemnego wystąpienia przedsiębiorca ma obowiązek ustosunkować się do wezwania Rzecznika i w tym celu określa się 14 dniowy termin na udzielenie odpowiedzi. Ustawą z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów ustawodawca wprowadził karę grzywny **nie mniejszej niż 2000 złotych** dla przedsiębiorcy uchylającego się od obowiązku udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika.

W 2007 r. Rzecznik Konsumentów miał ogólnych wystąpień w sprawach ochrony interesów konsumentów ponad 2 tys. z których prawie 80 % zostało zakończonych pozytywnie dla konsumentów.

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.

Podobnie jak w latach poprzednich Rzecznik Konsumentów korzystał z różnych form wystąpień do przedsiębiorców, w tym wystąpień pisemnych, telefonicznych, mailowych, wysyłanych z pomocą fax.

Rzecznik Konsumentów korzystał z możliwości skierowania wniosku o ukaranie przedsiębiorcy do Sądu Rejonowego, z powodu uchylania się od udzielania Rzecznikowi wyjaśnień w sprawie konsumenta. Jest to skuteczna forma dyscyplinowania przedsiębiorcy.

6. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów – opis Tabeli nr 3.

Powództwa wytaczane przez Rzecznika na rzecz konsumentów oraz pomoc prawna w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów oraz sporządzenie innego rodzaju pism procesowych, w tym m. in sprzeciwów dla konsumentów opisuje **Tabela nr 3.**

W roku 2007 Rzecznik Konsumentów wytoczył w imieniu konsumentów **5 powództw** dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancją i niewykonania lub nienależytego wykonania usług. Jednocześnie udzielił pomocy prawnej **42** konsumentom polegającej na przygotowaniu dla nich pozwów i pism procesowych (sprzeciwów od nakazów zapłaty, odpowiedzi na pozwy, pism w postępowaniu egzekucyjnym) dotyczących spraw spornych z przedsiębiorcą.

W uzasadnionych prawnie sytuacjach Rzecznik Konsumentów namawiał również konsumentów do załatwiania sporów z przedsiębiorcami poprzez występowanie z powództwem do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej w Szczecinie.

W dwóch sprawach Rzecznik zdecydował się wstąpić do toczącego się postępowania sądowego. Oba postępowania zakończyły się pomyślnie dla konsumentów.

V. Z ciekawszych a zarazem skomplikowanych spraw, które wpływały do Biura Rzecznika w 2007 roku należy wspomnieć o kilku następujących:

1. Wprowadzenie w błąd przez sprzedawcę, co do wielkości raty kredytu

Od dłuższego czasu Rzecznik obserwuje coraz większe zainteresowanie konsumentów tzw. kredytami 0 % oferowanymi przez sprzedawców głównie branży RTV i AGD. Jest to spowodowane przede wszystkim tym, iż sprzedawcy próbując zachęcić potencjalnych klientów do zakupów, oferują im szybkie, bez zbędnych formalności procedury, raty na dowód, a co najważniejsze raty bez odsetek, pierwszej wpłaty i bez prowizji. Do Biura Rzecznika zwróciła się z prośbą o pomoc i interwencję konsumentka, która również stała się namówić na rzekome raty 0 %.

Konsumentka zakupiła w sklepie RTV Euro AGD w Szczecinie nowoczesną kuchnię elektryczną. Był to jej wymarzony zakup, bowiem dotychczasowa służyła już kilkanaście lat i odmówiła posłuszeństwa. W celu sfinansowania ceny towaru konsumentka zdecydowała się na zawarcie umowy kredytu. Było to tym bardziej korzystne, iż zaproponowany przez sprzedawcę kredyt udzielany był tylko na dowód osobisty a co najważniejsze bez żadnych dodatkowych kosztów. Konsumentka była bardzo zadowolona z obsługi sklepu, pracownik bardzo skrupulatnie zajął się jej umową, dokonując szczegółowych wyliczeń wysokości raty i terminu płatności. Dodatkowo dokument z własnoręcznie sporządzonymi wyliczeniami wręczył konsumentce, w tym celu, aby nie miała ona problemów ze spłatą poszczególnych rat. Jedynym warunkiem było spłacenie ceny zakupionego towaru w ciągu sześciu miesięcy od dnia podpisania umowy, co skutkowało zwolnieniem z obowiązku płacenia kosztów związanych z zawarciem i realizacją umowy kredytu (promocja 0 %).

Miesiąc po miesiącu konsumentka dokonywała płatności rat zgodnie z harmonogramem sporządzonym przez pracownika. Kiedy kredyt został spłacony, ku wielkiemu zdziwieniu konsumentka otrzymała monit z banku wzywający do spłaty zadłużenia w wysokości 268,92 zł. (koszty kredytu). Zaniepokojona powyższym wystąpiła do sprzedawcy z pisemną reklamacją i poprosiła o zbadanie sprawy.

Konsumentka podkreśliła, iż sumiennie i terminowo spłacała raty w wysokości podanej w umowie kredytu, chcąc spłacić kredyt przed upływem 6 miesięcy i uniknąć płacenia kosztów. Niestety, zgodnie z przypuszczeniami sprzedawca odmówił uznania jej roszczeń reklamacyjnych. Umowa kredytu w § 5 ust. 1 przewidywała możliwość spłaty ceny towaru w ciągu 6 miesięcy od daty zawarcia umowy, co skutkowało zwolnieniem z obowiązku płacenia kosztów związanych z zawarciem i realizacją umowy kredytu (promocja 0 %).

Powyższe skutkowało wystąpieniem Rzecznika do sprzedawcy o ponowną analizę opisanej sytuacji. Rzecznik wskazał, iż przy wypisywaniu umowy kredytu, to pracownik sklepu obliczył Konsumentce wysokość raty, jaką ma płacić, jeżeli chce skorzystać z powyższej promocji „0 %”. Przy obliczaniu pracownik popełnił jednak błąd i wyliczona kwota raty nie pokryła po 6 miesiącach ceny towaru. W tej sytuacji Konsumentka otrzymała monit z banku wzywający do spłaty zadłużenia w wysokości 268,92 zł. (koszty kredytu).

Rzecznik uznał, iż wina za powyższy stan leży po obu stronach. Rzecznik wskazał, iż bezspornym jest, że pracownik sklepu RTV Euro AGD popełnił błąd rachunkowy, w konsekwencji którego została źle obliczona rata, co uniemożliwiło Konsumentce prawidłowe wywiązanie się z warunków promocji obowiązującej przy spłacie kredytu. Winą Konsumentki było natomiast to, że nie przeczytała umowy i nie sprawdziła, czy kwota, która wpłynęła do banku przed upływem 6 miesięcy pokryła całą cenę towaru. Konsumentka zaufała osobie przygotowującej jej umowę kredytową, jako profesjonalście i doświadczonemu pracownikowi, nie przyszło jej do głowy, aby sprawdzać pracownika sklepu zajmującego się obsługą kredytową. Reasumując, Miejski Rzecznik Konsumentów zaproponował, aby powstałe zadłużenie z tytułu kredytu strony spłaciły solidarnie, po połowie.

Rzecznik pragnie podkreślić, iż nie był to jedyny przypadek skargi konsumentkiej dotyczącej udzielenia nieprawidłowych i niejasnych informacji dotyczących kredytów 0 % .

W 2007r. Rzecznik odnotował kilka przypadków, kiedy za rzekomym kredytem 0 %, kryły się dodatkowe, wcześniej nie uzgodnione z konsumentem koszty np. obsługi kredytu, czy ubezpieczenia, najczęściej wynoszące 1% doliczany do każdej raty.

2. Problemy z naprawą gwarancyjną telefonu

Konsumentka nabyła w dniu 3 kwietnia 2007 r. w salonie *Orange* (PTK Centertel Sp. z o.o.) w Szczecinie telefon komórkowy Nokia 5200 za promocyjną cenę 2,99 zł.

Dnia 17 lipca 2007 r. złożyła pierwszą reklamację telefonu na podstawie gwarancji udzielonej przez firmę Nokia. Reklamacja została zgłoszona do *wskazanego w karcie gwarancyjnej serwisu zlokalizowanego na terenie Szczecina*. Jako opis usterek podano : sam dzwoni i wysyła SMS-y. W *Raporcie z naprawy w serwisie* z dnia 19 lipca 2007 r. napisano: „aktualizacja oprogramowania (...)

urządzenie sprawne. W urządzeniu założono plombę gwarancyjną". Niestety, problem wciąż się pojawiał, a dodatkowo przestał działać przycisk do odbioru połączeń, zaś bateria „trzymała” tylko kilka godzin, po czym ulegała rozładowaniu. Powyższe skutkowało złożeniem kolejnej reklamacji do gwaranta. W zgłoszeniu reklamacyjnym z dnia 28 sierpnia 2007 r. sprecyzowano, że telefon samoczynnie łączy się z numerem telefonu, z którym Konsumenta ostatnio się łączyła. W *Raporcie z naprawy w serwisie* z dnia 5 września 2007 r. napisano: „naprawa mechaniczna (...) urządzenie sprawne. W urządzeniu założono plombę gwarancyjną”.

W telefonie ponownie (wciąż) pojawiały się wady, toteż Konsumentka złożyła kolejną reklamację, do *kolejnego serwisu*. Tym razem w odpowiedzi, tj. *Ekspertyzie technicznej* z dnia 4 grudnia 2007 r. wydanej przez *Sacel Polska* w Piasecznie, stwierdzono: „**w dostarczonym do naszego serwisu urządzeniu stwierdziliśmy zewnętrzną, nieautoryzowaną ingerencję**” (dołączono zdjęcie, z którego wynika brak jakiegoś elementu). Gwarancję anulowano. Odpowiedź ta była pełnym zaskoczeniem dla Konsumentki, która nigdy nie rozkręcała telefonu, a tym bardziej nie usuwała z niego jakichś elementów, znaczenia których nawet nie zna. Telefon oddawała w stanie niezmiennym od poprzedniej „naprawy” dokonanej przez *Netcom* w Szczecinie.

W tej sytuacji Konsumentka złożyła reklamację bezpośrednio na adres gwaranta. W odpowiedzi gwarant - Nokia podtrzymała decyzję wydaną przez poprzedni serwis tj. *Sacel Polska*. Przywołano zapisy gwarancji dotyczące użycia produktu w sposób sprzeczny z instrukcjami wydanymi przez Nokia.

W podsumowaniu zaoferowano przeprowadzenie kolejnej ekspertyzy, z tym że w przypadku potwierdzenia wyników ekspertyzy poprzedniej, jej kosztami zostanie obciążona Konsumentka.

Tym samym konsumentka swoje dalsze kroki skierowała do Biura Rzecznika. Rzecznik z przykrością musi stwierdzić, że nie pierwszy raz zgłasza się do niego konsument (w tym przypadku Konsumentka) ze skargą na działalność autoryzowanych serwisów Nokia, które zrazu przyjmują reklamacje i podejmują mniej lub bardziej udane próby napraw telefonów, następnie zaś - po złożeniu którejś z kolei reklamacji - serwisy te stwierdzają, że rzekomo doszło do nieautoryzowanej zewnętrznej ingerencji, co przeważnie objawia się brakiem jakiegoś elementem składowego urządzenia. Niekiedy stwierdzają też, że telefon został zalany wodą, czy był użytkowany w stanie „wzmoczonej wilgotności powietrza”.

Nie tak dawno w niemal identycznej sprawie Rzecznik Konsumentów występował z interwencją do Nokia Poland S.A. Również w tamtym przypadku problem dotyczył serwisu w Szczecinie, tzn. po oddaniu telefonu do innego serwisanta okazało się, że w telefonie brakuje jednego z elementów doszło do „zewnętrznej, nieautoryzowanej interwencji”. W odpowiedzi przedstawiono podobną propozycję, jaką zaoferowano Konsumentce w odpowiedzi - przeprowadzanie kolejnej ekspertyzy na koszt strony, uznanej winną.

W obu sprawach telefon był oddawany w stanie niezmiennym od poprzedniej reklamacji, tj. bez rozkręcania i nieautoryzowanych ingerencji zewnętrznych, czego dowodem były nienaruszone plomby. Otóż w raportach z naprawy z poprzednich reklamacji zawsze wpisywano, iż zamontowano plomby gwarancyjne, z kolei serwisy, w których składano ostatecznie reklamacje - te odrzucone z powodu „zewnętrznych, nieautoryzowanych ingerencji” - w żadnym wypadku nie kwestionowały stanu plomb. Powstaje zatem pytanie: jak mogło dojść do wspomnianych ingerencji - usuwania elementów - bez zrywania plomb? Musielibyśmy mieć do czynienia z wysłaniem tychże elementów przez

„naprawiającego” telefon?... Z drugiej zaś strony propozycja Noki wyrażona w piśmie z dnia 11 stycznia 2008 r. (ponowna ekspertyza na koszt Konsumentki w przypadku ponownego oddalenia reklamacji) jest o tyle pozbawiona sensu, że niewątpliwie potwierdzi **uszkodzenie telefonu - w myśl powiedzenia: „Koń jaki jest, każdy widzi”**. **Problem leży w zagadnieniu dotyczącym tego, gdzie do tego uszkodzenia doszło, w czyjej gestii znajdował się wówczas telefon.**

Obie sprawy dotyczyły reklamacji składanych przez osoby nie znające się na budowie i technicznych tajnikach funkcjonowania telefonu komórkowego. Obie Panie są osobami dorosłymi, zdającymi sobie sprawę, że próby indywidualnej naprawy telefonów nie odniosłyby w tym przypadku skutku, a przede wszystkim spowodowałyby utratę uprawnień gwarancyjnych - zerwanie plomb.

Biorąc pod uwagę wszystkie powyższe argumenty Rzecznik dał wiarę Konsumentce (a także Jej poprzedniczce). Do uszkodzenia telefonu doszło prawdopodobnie w jednym z serwisów gwarancyjnych, tym samym nie była „zewnątrzna, nieautoryzowana ingerencja” – i to nie Konsumentka ponosi odpowiedzialność za powstałe uszkodzenia (braki) w telefonie. Stąd też Rzecznik przyłączył się do wniosku Konsumentki o wymianę telefonu na nowy,

Rzecznik zaapelował jednocześnie, iż pożądanymi byłyby również zwrócenie przez gwaranta (Nokia) baczniejszej uwagi na jakość usług świadczonych przez autoryzowane serwisy. Nieprofesjonalna i niewłaściwa obsługa z ich strony rzutuje negatywnie na markę Nokia, jako podmiot udzielający autoryzacji.

3. Nietypowy problem z pralką, która brudzi i niszczy prane rzeczy

Inny bardzo nietypowy problem z zakupionym sprzętem AGD miała konsumentka, która kupiła w jednym ze sklepów w Szczecinie pralkę automatyczną LG za cenę 1.399,00 zł. Po trzech miesiącach normalnego użytkowania w pralce ujawniła się niezgodność towaru, polegająca na „brudzeniu ubrań – po wyjęciu ubrań z pralki są one obklejone klejącą, popielatą, plastyczną mazią”. Niezgodność została zgłoszona telefonicznie do serwisu LG w Warszawie, który przekazał sprawę do serwisu lokalnego w Szczecinie. Serwis w przeciągu miesiąca stycznia br. dwukrotnie zabierał pralkę na warsztat i za każdym razem stwierdzał, że konieczne jest jej oczyszczenie ze znajdującego się wewnątrz „szlamu”. Za każde czyszczenie serwis pobierał opłatę (pierwszy raz 220,00 złotych, następnie 180,00 złotych). Zarówno po pierwszym, jak i drugim czyszczeniu pralka ponownie zaczynała brudzić ubrania!

Powyższe skutkowało ponownym, już trzecim oddaniem sprzętu do serwisu. Podkreślenia wymaga fakt, iż Rzecznik Konsumentów widział rzeczy wyjęte z pralki po praniu (nowe prześcieradło pokryte kleistą, popielatą mazią), nadające się tylko do wyrzucenia.

Nikt z serwisu nie był w stanie wskazać przyczyny pojawiania się na pranych rzeczach takich śladów, ani wytłumaczyć, co robić, aby te zmiany się nie pojawiały. Serwis nie wskazał, co powoduje, że w pralce zbiera się „szlam”, który brudzi i niszczy ubrania.

Brak możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji skutkowało tym, że Konsumentka złożyła sprzedawcy reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową. Sprzedawca w odpowiedzi na zgłoszenie, oświadczył, iż nie może uznać reklamacji Konsumentki za zasadną, ponieważ w świetle opinii serwisu pralka jest sprawna

technicznie. Sprzedawca zgodził się jednocześnie na powołanie niezależnego rzeczoznawcy w celu zweryfikowania oceny technicznej serwisu.

Konsumentka przy pomocy Miejskiego Rzecznika Konsumentów próbowała znaleźć rzeczoznawcę, który podjąłby się zbadać przedmiotową pralkę. Niestety w Szczecinie nie ma specjalisty w zakresie badania sprzętu AGD. Oględzin pralki dokonał profesor Politechniki Szczecińskiej Wydziału Chemicznego, ale też nie był w stanie określić pochodzenia szlamu.

W tej sytuacji Konsumentka zwrócił się do tut. Biura po pomoc prawną. Rzecznik zwrócił się z pisemną interwencją do sprzedawcy. Rzecznik wskazał, iż ustawodawca wprowadził domniemanie prawne, zgodnie, z którym w razie stwierdzenia niezgodności towaru przed upływem 6 miesięcy od wydania towaru **domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania towaru (art. 4 ust. 1, zd. po średniku ustawy). Ustawodawca przyjął zatem domniemanie istnienia niezgodności towaru z umową od chwili wydania towaru, w przypadku zgłoszenia przez kupującego reklamacji w okresie pierwszych 6. miesięcy od daty wydania towaru.** Stąd też, sprzedawca, chcąc obalić to domniemanie, musi udowodnić, iż konkretny, aktualnie reklamowany towar był zgodny z umową w chwili jego wydania kupującemu. Sprzedawca, nie przedstawił takiego dowodu! Wskazał tylko, iż w świetle opinii serwisu „*pralka jest sprawna (..), a przyczyną brudzenie bielizny jest zanieczyszczenie pralki przez Użytkownika*”. Sprzedawca nie wskazał, na czym polega zanieczyszczanie pralki przez użytkownika, co on źle robi.

W opinii Rzecznika Konsumenta, jeśli konsumentka używała pralki zgodnie z instrukcją obsługi, używała powszechnie dostępnych proszków i płynów do płukania, mieszka w bloku wielorodzinnym, nie jest to jej pierwsza pralka w życiu, nie pierze mnóstwa bardzo brudnych rzeczy (Konsumentka i jej mąż są nauczycielami, nie wykonują pracy fizycznej), to chyba postępuje prawidłowo?

W tym stanie rzeczy, Rzecznik Konsumentów działający na rzecz konsumentki zwrócił się do sprzedawcy z propozycją załatwienia reklamacji poprzez wymianę pralki na nową, wolną od wad, zgodnie z art. 8 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. Rzecznik wskazał, iż konsumentka od ponad dwóch miesięcy nie mogła używać pralki zgodnie z jej przeznaczeniem, taka sytuacja naraziła ją na znaczne niedogodności i kłopoty, dlatego jej żądanie wymiany pralki na nową jest uzasadnione.

W odpowiedzi na pismo Rzecznika sprzedawca zdecydował się na wymianę pralki na nową. Decyzję sprzedawca uzasadnił dbaniem o dobre stosunki z klientami oraz faktem bardzo wysokich kosztów ekspertyzy.

4. Problemy konsumentów zawierających umowy zakupu mieszkań z deweloperami.

Najwięcej skarg konsumenci w roku 2007 zgłaszali na:

- podnoszenie ceny mieszkania bez przedstawiania konkretnej argumentacji, dokumentów, (np. kosztorysów)
- groźenie wypowiedzeniem umowy w przypadku nie wyrażenia zgody przez konsumenta na zmianę istotnych warunków umowy,
- nie wyrażanie zgody przez developerów na podpisanie umowy przedwstępnej w formie aktu notarialnego.

Aktualnie nie ma obowiązku zawierania umów przedwstępnych z developerami w formie aktu notarialnego, dlatego najczęściej developerzy zawierają ze swoimi klientami zwykłe pisemne umowy przedwstępne zobowiązujące do zawarcia kolejnej umowy (przenoszącej własność lokalu).

Zdaniem rzecznika obowiązkowa forma notarialna umowy przedwstępnej z developerem dawałaby konsumentom poczucie bezpieczeństwa i gwarancję, że nie zmienią się istotne warunki umowy zawartej z developerem.

VII. Współdziałanie z właściwymi miejscowo Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Współdziałanie Rzecznika zarówno z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, jak i Delegaturami w Gdańsku, Warszawie, Bydgoszczy, Wrocławiu, Poznaniu, Łodzi 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 pisemne informowanie w/w instytucji o stwierdzonych przypadkach **naruszania zbiorowego interesu konsumentów**,
3. **informowanie o praktykach niedozwolonych, monopolistycznych** różnych podmiotów gospodarczych na terenie działalności Rzecznika, tj.

Rzecznik złożył w 2007 r.:

- wniosek do UOKiK Delegatura Gdańsk o wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez Polską Korporację Finansową Skarbiec sp. z o.o. z siedzibą Gdańsku
- zawiadomienie UOKiK w Warszawie w sprawie zapisu par. 30 ust. 3 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o., ograniczającego przewidzianego w art. 59 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego, uprawnienia konsumenta do wypowiedzenia umowy bez obowiązku zapłaty odszkodowania z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy zwartej na czas określony,
- zawiadomienie UOKiK Warszawa o oszukańczej działalności firmy M.H.L Ltd. Skr. Poczтовая 47, 04-951 Warszawa 90 polegającej na stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez nakłanianie do wzięcia w udziale w płatnej loterii i narażenie interesu ekonomicznego konsumentów na niekorzystne rozporządzenie mieniem,
- zawiadomienie UOKiK delegatura Gdańsk o praktyce naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez właściciela firmy Aqua Service z siedzibą w Szczecinie przy ul. Szafera 196, 71-245 Szczecin, polegającej na naruszeniu udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji
- zawiadomienie UOKiK Warszawa o praktyce naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Multimedia Polska S.A z siedzibą w Gdyni, polegające na

wypowiedzeniu umów o świadczenie usług telewizji kablowej, jako naruszenie art. 9 i/lub 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- zawiadomienie UOKIK Warszawa o praktyce naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stosowanej przez firmę DAD Deutscher Adressdienst GmbH w Hamburgu, która stosowaną szatą graficzną wizerunku firmy wprowadza potencjalnych klientów w błąd co do jej związków z firmą TP S.A.

4. współpraca Rzecznika z innymi instytucjami:

Miejski Rzecznik Konsumentów w 2007 r, prowadził stałą współpracę z:

- **Arbitrem Bankowym Panią Katarzyną Marczyńską.**

Współpraca wzorem lat ubiegłych polega zarówno na kontaktach telefonicznych jak i sygnalizowaniu i przekazywaniu spraw na piśmie do zaopiniowania przez Arbitra. Niejednokrotnie w razie wątpliwości Rzecznika, co do zasadności sprawy zgłoszonej przez konsumenta, Pani Arbitr Bankowy od razu telefonicznie udzielała informacji na jej temat.

W kilku sprawach konsumenckich, pomoc Arbitra Bankowego umożliwiła pozytywne rozstrzygnięcie sporu między Bankiem a Konsumentem, który to bank wcześniej odmówił Konsumentowi i Rzecznikowi pozytywnego załatwienia sprawy (dot. to Lukas Banku, GE Money Bank).

Ze względu na fakt, iż coraz większą popularnością cieszą się kredyty hipoteczne (długoterminowe i na wysoką kwotę), ilość spraw kierowana do Arbitra spadła, ponieważ Arbitr rozstrzyga tylko skargi do 8 tys. wartości przedmiotu sporu.

- **Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, Dyrektor Biura Pani Krystyna Krawczyk,**

W sprawach zawiłych z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, majątkowych oraz pojawiających się problemów związanych z ubezpieczeniem kredytów Rzecznik Konsumentów często korzystał z opinii Dyrektora Biura Rzecznika Ubezpieczonych. Rzecznik występował również w imieniu konsumentów, którzy zawarli umowę ubezpieczenia, do Biura Rzecznika z wnioskiem o podjęcie interwencji u ubezpieczyciela. Interwencja była skuteczna i zakończyła się pozytywnie dla konsumenta.

Ponadto opinie wydawane przez Biuro Rzecznika Ubezpieczonych są przydatne Rzecznikowi w prowadzeniu sprawy konsumenta.

- **Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych**

W związku z aktywnym działaniem firm wysyłkowych i windykacyjnych, Rzecznik nawiązał współpracę z GIODO, informując o przypadkach naruszania praw konsumentów do ochrony ich danych osobowych.

Rzecznik zawiadamiał również GIODO o nieuzasadnionych przypadkach kserowania dokumentów tożsamości przez różne podmioty gospodarcze.

- **Inspekcją Handlową w Szczecinie**

Współpraca Rzecznika polega na stałym kontakcie telefonicznym i osobistym z Inspekcją Handlową, wspólnym udziale w szkoleniach i konferencjach.

Od początku 2006 r. Miejski Rzecznik Konsumentów oraz dwóch pracowników jego Biura pełnią funkcję arbitrów w Stałym Polubownym Sądzie Konsumenckim, działającym przy Inspekcji Handlowej. Pracownicy uczestniczyli w kilkudziesięciu rozprawach Stałego Sądu Konsumenckiego, jako osoby wskazane na arbitra przez konsumentów.

Ponadto we wszystkich placówkach handlowych, w których stwierdza się naruszenie prawa konsumentów Inspekcja Handlowa na wniosek Rzecznika przeprowadza kontrole w celu wyeliminowania nieprawidłowości.

- **Innymi instytucjami z zakresu ochrony konsumentów tj. Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów,**

Rzecznik włączył się w realizację ogólnopolskiego programu edukacyjnego młodzieży szkół gimnazjalnych i średnich, organizowanego przez SKP. Rzecznik brał czynny udział w programie, prowadząc na terenie miasta Szczecina edukację młodzieży ponadgimnazjalnej, za co Rzecznik otrzymał podziękowania od SKP na piśmie.

- **Urzędem Komunikacji Elektronicznej**

Miejski Rzecznik Konsumentów odnotował znaczną ilość skarg na działalność przedstawicieli firmy Tele2 Polska Sp. z o.o., z których część udało się pozytywnie załatwić przy pomocy UKE.

Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty interweniował na wniosek Rzecznika do Telekomunikacji Polskiej, Tele2, operatorów telefonii komórkowej i usług informatycznych i Poczty Polskiej w sprawach trudnych, skomplikowanych, wymagających przeprowadzenia postępowania dowodowego lub w sprawach, w których UKE z urzędu wszczyna postępowanie.

Rzecznik uczestniczy w różnego rodzaju konferencjach organizowanych przez UKE. Współpracę stron Rzecznik ocenia bardzo dobrze.

- **Urzędem Regulacji Energetyki**

Od kilku lat Rzecznik współpracuje z URE w spornych sprawach konsumentów dotyczących dostaw energii, gazu i ciepła, które wymagają zarówno wyjaśnienia, jak i podjęcia szybkich interwencji. O wszystkich pojawiających się nieprawidłowościach, które dotyczą dostawców energii, gazu i ciepła na bieżąco jest informowany URE. Do najczęściej powtarzających się problemów należy zaliczyć bezzasadne przypadki wyłączenia (odcięcia) dostawy gazu i energii. Dotyczy to sytuacji, kiedy energia jest wyłączana bez uprzedniego wezwania do zapłaty faktury, która nie została opłacona przez konsumenta.

VIII. Działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym

Stała współpraca rzecznika ze środkami masowego przekazu przyczynia się do popularyzacji wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców Szczecina.

Dziennikarze gazet o zasięgu krajowym (Rzeczpospolita, Gazeta Prawna, czasopisma kolorowe) oraz lokalnym (Kurier Szczeciński, Głos Szczeciński, Gazeta Wyborcza) nadal często zwracają się do Rzecznika o przedstawienie swojego stanowiska w sprawach konsumenckich, bądź proszą o komentarz do wydarzeń o charakterze społecznym.

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

1. Bieżącą współpracę z **Telewizją Polską Oddział w Szczecinie** (udział w różnych programach lokalnych)
2. Stałą współpracę z Polskim Radiem Szczecin.
3. Udział w różnych audycjach radiowych różnych rozgłośni (**Radio Żółte Przeboje, Radio VOX, Radio RMF, ZET,**)
4. Dodatkowo Rzecznik sygnalizuje dziennikarzom, jakie aktualne problemy wymagałyby 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 lokalnych mediów.
5. 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, TRWAN, TVN 24, TVN program UWAGA.**

Rzecznik Konsumentów bierze udział w dyżurach telefonicznych organizowanych przez prasę lokalną, w którym to programie na gorąco odpowiada

na telefony czytelników. Tematyka takich dyżurów jest związana z prawami konsumentów i obowiązkami przedsiębiorców.

Działalność edukacyjna wśród dzieci, młodzieży i przedsiębiorców.

Rzecznik wraz z pracownikami swojego Biura nadal prowadzi na szeroką skalę edukację w Szczecińskich szkołach ponadpodstawowych (gimnazjach, liceach, wśród studentów oraz miejscowych przedsiębiorców). W roku 2007 przeprowadzono edukację młodzieży w 20 szkołach (w wybranych 3 klasach każdej ze szkół)

Inicjowanie tych spotkań odbywa się zarówno przez Rzecznika, jak i strony zainteresowane.

Podczas takich spotkań Rzecznik wykorzystuje zarówno przygotowane przez jego Biuro materiały edukacyjne jak i te otrzymywane z UOKiK-u.

Efektom tych spotkań są prośby o kolejne szkolenia, jak również pisemne podziękowania dla Rzecznika i pracowników Biura.

Ponadto rzecznik brał udział w pracach Komisji Konkursowej oceniającej prace plastyczne dzieci szkół podstawowych na temat znajomości praw konsumenta. Konkurs na terenie naszego województwa przeprowadziła Federacja Zielonych GAJA w Szczecinie.

Rzecznik Konsumentów brał udział w różnego typu konferencjach i szkoleniach, takich jak.:

- *Rynek usług bankowych w UE* , 25 stycznia 2007r., Szczecin
- *Zaangażowanie interesariuszy w działania związane z ochroną konsumenta oraz wzajemna komunikacja, współpraca i działania partnerskie przez nie podejmowane*, 1-2 marca 2007r. Warszawa,
- *Usługi finansowe, kredyt konsumencki, zadłużenie w dniach 5-6 marca 2007r.* Gdańsk,
- *Kredyt konsumencki, nadmierne zadłużenie, usługi finansowe*, 12-13 kwietnia 2007r.,
- *Jak skutecznie chronić rynek? Doświadczenia polskie i niemieckie*, 26 kwietnia 2007r. Warszawa,
- *Handel elektroniczny*, 22 czerwca 2007r., Gdańsk,
- *Spotkania UKE – sytuacja konsumentów usług telekomunikacyjnych*, 21-22 październik 2007r., Gdynia,

- Konferencja dot. „Przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym”, 21.12.2007r., Warszawa
- spotkania organizowane przez TP SA w Gdańsku,
- udział w posiedzeniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów w Warszawie.

Spotkania i konferencje organizowane z inicjatywy Rzecznika

- Konferencja Prasowa z udziałem Pani Prezydent Elżbiety Masojć z okazji **Światowego Dnia Konsumenta**, która odbyła się 15 marca 2007 r. w UM Szczecin.
- Rzecznik Konsumentów wspólnie z Dyrektorem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku, był organizatorem **XII cyklicznego Ogólnopolskiego Spotkania Rzeczników Konsumentów oraz Dyrektorów Delegatur Urzędów Ochrony Konkurencji i Konsumentów**, które odbyło się w Mrzeżynie w dniach 1- 3 października 2007 r. tematem przewodnim spotkania było „Ochrona konsumenta przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”. W spotkaniu udział wzięli Prezes UOKiK w Warszawie, Pani prezydent Masojć oraz przedstawiciele Urzędu Regulacji Energetyki.

IX. Podsumowanie i wnioski końcowe

1. Rzecznik odnotował znaczny wzrost świadomości konsumenckiej mieszkańców Szczecina i okolic, którzy coraz częściej korzystają z pomocy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów przy rozwiązywaniu swoich problemów z profesjonalnie przygotowanym przedsiębiorcą. Dowodem na to jest znaczny wzrost udzielonych porad prawnych, informacji **z ok. 12 tys. do ponad 15 tys. (tj. co stanowi wzrost o ponad 20 %)**
2. Problem braku regulacji prawnych na rynku pośrednictwa finansowego, w wyniku czego konsument nie ma pewności, że jego pieniądze pośrednik w odpowiednim czasie przekaże na konto wierzyciela. Obecnie działalność tego typu firm jest oparta wyłącznie na zaufaniu, a nie na gwarancjach i zabezpieczeniach. Brak oczekiwanych regulacji doprowadził to naruszenia interesu ekonomicznego tysięcy konsumentów, którzy w wyniku zaufania powierzyli pieniądze firmie Okienko Kasowe sp. o .o.

3. Sprawy sporne dotyczące sprzedaży konsumenckiej często nie mogą być rozstrzygnięte polubownie (bez wszczynania często długiego i kosztownego postępowania sądowego) z powodu niejednorodnych i niejasnych zapisów *ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego*. Dlatego celowym i koniecznym wydaje się wprowadzenie zmian do ww. ustawy, o czym niejednokrotnie sygnalizowali Rzecznicy.
4. Jako pozytywne Rzecznik uważa wprowadzenie regulacji prawnej dot. *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U Nr 171, poz. 1206) Do tej pory niniejsza materia pozostawała praktycznie bez regulacji a nieuczciwi przedsiębiorcy byli bezkarni. Konsumenci coraz częściej informują o nieuczciwych praktykach rynkowych stosowanych, nie tylko przez sprzedawców, ale i przez banki, operatorów telekomunikacyjnych itd.
5. Podobnie do lat poprzednich coraz więcej konsumentów zwraca się do Rzecznika z zapytaniem, czy została już uchwalona ustawa o upadłości konsumenckiej. Z uwagi na postępujące zubożenie społeczeństwa Rzecznika nie dziwi fakt, iż coraz więcej grup społecznych ma problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań.
6. Reasumując rok 2007 był kolejnym rokiem, w którym została wzmocniona ochrona konsumenta poprzez nowe regulacje prawne, jak również odnotowano wzrost świadomości, szczególnie wśród najmłodszej grupy konsumentów.

Sporządziła:

Longina Kaczmarek
Miejski Rzecznik Konsumentów

Szczecin, luty 2008 r.

Załączniki: Tabela nr 1, Tabela nr 2, Tabela nr 3,