

Otwock, dnia 31 marca 2016 roku

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku w okresie od 1 stycznia 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Otwocku wykonując zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, działał na mocy ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 roku, poz. 184 ze zm.)

Obecny Rzecznik zatrudniony był w niepełnym wymiarze czasu pracy ($\frac{1}{4}$ etatu) od dnia 27 października 2015 roku.

W okresie sprawozdawczym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 164 pisemnych skarg i próśb o udzielenie informacji bądź pomoc w opracowaniu pism procesowych, czy też pism związanych z zawartymi umowami. Postępowania w 130 sprawach zostały zakończone, 30 spraw jest w toku a 4 zostały przekazane zgodnie z właściwością miejscową.

Powiatowy rzecznik konsumentów udzielił konsumentom, łącznie 1408 informacji i porad prawnych, przy czym ilość osób chcących uzyskać pomoc prawną czy też poradę jest ogromna. W trakcie jednego dyżuru osobiście zgłasza się średnio od 4 do 8 osób. Do tego dochodzi od kilku do kilkunastu telefonicznych porad prawnych.

Tak znaczne zainteresowanie konsumentów, jak również przedsiębiorców, uzyskiwaniem porad i informacji prawnych w zakresie prawa konsumenckiego powodowało, że Rzecznik w przeważającej części czasu pracy zajmował się udzielaniem odpowiedzi na zadawane pytania. W wyniku analizy treści stawianych pytań można stwierdzić, że konsumenci chcą mieć szeroką wiedzę tak, aby móc pełniej korzystać z własnych praw oraz swoje prawa chronić.

Zapytania konsumentów dotyczyły bardzo różnych dziedzin tj.: sprawy telekomunikacyjne, sprzedaży energii elektrycznej i gazu, sprzętu RTV i AGD, ubezpieczeniowe, dotyczące reklamacji komputerów i akcesoriów do nich, jak również umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa a w szczególności na tzw. pokazach.

Szczegóły zawiera tabela będąca załącznikiem do sprawozdania.

Pojawiło się bardzo dużo pytań dotyczących windykacji prowadzonych przez różnego rodzaju firmy windykacyjne. Ta tematyka była w latach ubiegłych mało eksponowana w sprawozdaniach zapewne z uwagi na fakt, że działalność tych firm windykacyjnych w chwili obecnej jest bardzo duża. Ponadto pojawiła się dużo osób zainteresowanych dochodzeniem swoich praw związanych z odszkodowaniami medycznymi.

Dużo pytań dotyczy także działalności banków, ale tutaj pomoc Rzecznika jest bardzo ograniczona ponieważ banki zasłaniają się tajemnicą bankową i nie chcą prowadzić żadnych mediacji czy też rozmów o swoich klientach.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że zakres pytań konsumentów wykracza poza prawo konsumenckie oraz wymaga znajomości bardzo wielu dziedzin prawa.

Udzielanie pomocy konsumentom to nie tylko udzielanie wyjaśnień, informacji czy też porad prawnych, ale również pomoc w sporządzaniu projektów pism dotyczących odstąpienia od umowy, pozwów do sądu bądź też pism procesowych niezbędnych w toku postępowania sądowego a także pism do organów egzekucyjnych. Rzecznik opracował około 30 takich pism w okresie swojego zatrudnienia.

Należy także wspomnieć, że Rzecznik kilkanaście razy wskazywał drogę postępowania w sprawach sądowych już wszczętych przez konsumentów, którzy nie posiadali wiedzy procesowej i materialnej, aby samodzielnie prowadzić dalej swoje sprawy.

Niewątpliwie wzrost świadomości prawnej konsumentów skutkuje także zwiększeniem liczby pisemnych skarg składanych przez konsumentów na sposób załatwienia ich reklamacji przez przedsiębiorców. Skargi te były składane osobiście, za pośrednictwem poczty oraz drogą mailową. Składając skargi w dalszym ciągu konsumenci oczekują odpowiedzi niezwłocznie, co nie jest możliwe przy tak ogromnym zainteresowaniu pomocą prawną w sprawach konsumenckich.

Skargi, które konsumenci wnieśli w 2015 roku dotyczyły między innymi sposobu rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawców:

- usług telekomunikacyjnych,
- butów oraz odzieży,
- sprzętu elektronicznego, sprzętu RTV i AGD,
- energii elektrycznej, gazu.

Rzecznik występował do przedsiębiorców z pismami przedstawiającymi stan prawny spraw oraz wskazując na zasadność roszczeń konsumentów, ale nie wszyscy adresaci podzielili pogląd i uwagi zgłaszane przez Rzecznika.

W załączeniu tabela zawierająca zestawienie wystąpień do przedsiębiorców.

Część skarg wnoszona przez konsumentów jest niezasadna lub przedwczesna, co dopiero okazywało się w toku zainicjowanego postępowania przez Rzecznika. Składane były na podstawie subiektywnych odczuć czy

przekonań konsumentów, co do słuszności żądań oraz błędnego przekonania, że Rzecznik może nakazać przedsiębiorcy określone zachowanie.

Analiza skarg konsumentów prowadzi do wniosku, że w dalszym ciągu poważnym problemem jest jakość sprzedawanych towarów, przede wszystkim butów (bez względu na cenę), usług świadczonych przez operatorów telefonii komórkowej i wykorzystującej łącza radiowe, jakość aparatów telefonicznych komórkowych oraz mobilnych łączy internetowych, a także – w celu doprowadzenia do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o sprzedaż energii elektrycznej czy też gazu – wprowadzanie w błąd konsumentów przez przedstawicieli różnych operatorów prowadzących działalność w stosunkowo mniejszym rozmiarze lub wykorzystywania mylnego przekonania czy też przeświadczenia konsumentów, iż przedstawiciele ci reprezentują inną, bardziej popularną Spółkę np. Orange Polska S.A. , PGE. Zdarzają się nadal przypadki podrabiania podpisów i w takiej sytuacji Rzecznik kieruje osobę pokrzywdzoną do organów ścigania celem złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

W związku z narastaniem popularności robienia „ zakupów przez Internet” rośnie liczba skarg co umów zawieranych na odległość. W dalszym ciągu rośnie liczba umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa tzn. zawieranie umów na tzw. pokazach. W tego typu sprawach „ofiarami” padają osoby starsze w dużej mierze z licznymi chorobami, które wyłączają możliwość zawarcia umowy.

Z uwagi na brak budżetu Rzecznik jest w trudnej sytuacji, bowiem musi odmówić wszczęcia postępowania w imieniu konsumenta, przystąpienia na prawach strony do już toczącego się procesu w sytuacji ewentualnego przegrania sprawy i konieczności pokrycia kosztów zastępstwa strony przeciwnej - czego nie można przewidzieć na etapie kierowania sprawy do sądu w imieniu konsumenta. W takiej sytuacji Rzecznik służy pomocą przy sporządzaniu pozwów o zapłatę w postępowaniu upominawczym, opracowywaniu sprzeciwów od nakazu zapłaty, opracowywaniu pism dot. braków formalnych pozwów, opracowywaniu treści apelacji, opracowywaniu treści pisma do organów egzekucyjnych.

W 2015 roku Rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego w zakresie przedstawienia sądowi istotnego poglądu dla sprawy, informował jednak konsumentów o aktualnej linii orzecznictwa, treści klauzul abuzywnych i numerach za jakimi zostały wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik, a uwagi na brak takiej konieczności, nie występował z wnioskami w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz o ukaranie o wykroczenia na szkodę konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt 3 cyt. wyżej ustawy), nie podejmował działań wynikających z ustawy o

przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie występował również z pozwami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone.

W roku 2015, podobnie jak w latach ubiegłych, Rzecznik utrzymywał kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową a także Federacją Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Anna Leszczyńska-Baniewicz
radca prawny

W załączeniu:

- zestawienie – tabela 1, 2, 3, 4

dotychczas sprawowane
i działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Olsztynie.
25.04.2016. *AS*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2015R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w: OTWOCKU**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	625
ubezpieczeniowa	16
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	18
remontowo-budowlana	47
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	114
telekomunikacja (telefony, TV)	115
turystyczno-hotelarska	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	11
motoryzacja	15
pralnicza	15
timeshare	0
pocztowa	1
gastronomiczna	4
przewozowa	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	28
medyczna	10
wyposażenie wnętrz	16
pogrzebowa	2
windykacyjne	81
inne	124
II. Umowy sprzedaży, w tym:	522
obuwie i odzież	140
wyposażenie mieszkania	33
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	121
komputer i akcesoria komputerowe	53
motoryzacja	34
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	6
zabawki	12
inne	119
III. Umowy poza lokalem i na odległość	205

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

mgr Anna Leszczyńska-Banikiewicz
radca prawny

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	30	15	14	1
ubezpieczeniowa	3	-----	3	-----
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-----	-----	-----	-----
remontowo-budowlana	-----	-----	-----	-----
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12	7	5	-----
telekomunikacja (telefon, TV)	10	4	6	-----
turystyczno-hotelarska	-----	-----	-----	-----
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-----	-----	-----	-----
motoryzacja	-----	-----	-----	-----
pralnicza	-----	-----	-----	-----
timeshare	-----	-----	-----	-----
pocztowa	-----	-----	-----	-----
gastronomiczna	-----	-----	-----	-----
przewozowa	-----	-----	-----	-----
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-----	-----	-----	-----
medyczna	-----	-----	-----	-----
wyposażenie wnętrz	-----	-----	-----	-----
pogrzebowa	-----	-----	-----	-----
windykacyjne	1	-----	-----	1
inne	4	4	-----	-----
II. Umowy sprzedaży, w tym:	16	7	8	1
obuwie i odzież	8	3	4	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1	1	-----
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	1	3	-----
komputer i akcesoria komputerowe	-----	-----	-----	-----
motoryzacja	-----	-----	-----	-----
artykuły spożywcze	-----	-----	-----	-----
artykuły chemiczne i kosmetyki	-----	-----	-----	-----
zabawki	-----	-----	-----	-----
inne	2	2	-----	-----
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	6	3	1

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

mgr Anna Łuszczynska-Baniewicz
radca prawny

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

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

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

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Anna Łopczyńska-Bankiewicz
radca prawny

Tabela nr 4: Inne zadania:

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

mgr Anna Leszczyńska-Barankiewicz
radca prawny