Police, 30.03.2011 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W POLICACH W 2010 R.

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W POLICACH

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach funkcjonuje od 07.12.1999 r. na mocy Uchwały Nr IX/77/99 Rady Powiatu Polickiego w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 07.12.1999 r. Rzecznik realizuje zadania wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw, np. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzona przez produkt niebezpieczny. Biuro poza Rzecznikiem nie zatrudnia więcej osób. Rzecznik jest z wykształcenia prawnikiem.

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2010 r. rzecznik udzielił łącznie ***1107*** porad w zakresie ochrony interesów konsumentów. Porady i informacje były udzielane w biurze rzecznika, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Zapytania konsumentów dotyczyły najczęściej postępowania reklamacyjnego. Najbardziej znanym konsumentom instrumentem ochrony jest gwarancja. W tym zakresie interesowała ich możliwość przedłużenia okresu obowiązywania gwarancji, terminy załatwiania reklamacji, możliwość odzyskania pieniędzy w przypadku wielokrotnych napraw. W razie stwierdzenia wad towaru lub nienależytego wykonania usługi konsumenci reklamują je u przedsiębiorców właśnie w oparciu o gwarancję, choć przeważnie jest to dla nich mniej korzystne, niż korzystanie z uprawnień wynikających z przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, 1176 ze zm.) Konsumenci wciąż nie mają świadomości, że gwarancja nie jest obowiązkowa, że jej charakter jest umowny a odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność z umową występuje przy każdej umowie sprzedaży rzeczy ruchomej zawieranej z przedsiębiorcą przez osobę fizyczną. Wielu konsumentów dopiero od rzecznika uzyskiwało informację o możliwości składania reklamacji u sprzedającego na podstawie przepisów powyższej ustawy. Szereg problemów pojawiło się właśnie na tle przepisów tej ustawy. Daje się zauważyć nie tylko wśród konsumentów, ale również wśród przedsiębiorców nieznajomość tych przepisów oraz trudności w ich interpretowaniu. Niezadowolenie konsumentów wywołują utrudnienia w odstąpieniu od umowy sprzedaży, co może nastąpić po spełnieniu przesłanek określonych przepisami ustawy.

Konsumenci skarżą się na nieterminowe załatwianie reklamacji, odsyłanie do serwisów gwarancyjnych, nieprzestrzeganie terminu 14 dni na ustosunkowanie się do żądania dotyczącego załatwienia reklamacji, odmowę przyjęcia reklamacji. Konsumenci niejednokrotnie oczekują, że reklamacja zgłoszona sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową zostanie rozpatrzona przez producenta lub rzeczoznawcę. Wynika to z braku znajomości przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Wyjaśnienia Rzecznika dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy budzą często zdumienie. Ponadto konsumenci pytali o sposób

składania reklamacji, sposób postępowania w przypadku nieuwzględnienia jej przez przedsiębiorcę bądź w przypadku braku odpowiedzi. Mieli wątpliwości co do tego, kto ponosi koszty dostarczenia sprzedawcy reklamowanego towaru. Wielu sprzedawców odmawia przyjęcia reklamacji towaru z powodu braku paragonu, uznając paragon z kasy fiskalnej jako jedyny dopuszczalny dowód sprzedaży towaru, pomimo braku takiego uregulowania w przepisach prawa. Konsument może wykazać dokonanie zakupu w każdy sposób. Zważywszy na coraz powszechniejsze dokonywanie płatności za zakupiony towar przy użyciu kart płatniczych, dowodem zakupu towaru może być wydruk z terminala czy wyciąg bankowy potwierdzający dokonanie transakcji, co nie zawsze przez sprzedawców jest honorowane. Konsumenci, którzy mają świadomość istnienia odpowiedzialności sprzedawcy i ochrony gwarancyjnej, bardzo często łączą uprawnienia i obowiązki wynikające z obu tych instytucji, co niejednokrotnie prowadzi do wydłużenia postępowania lub innych trudności.

Pojawiały się pytania dotyczące możliwości zwrotu zakupionego towaru nie posiadającego wad oraz nie obowiązującej już rękojmi pogwarancyjnej. Konsumenci pytali o rzeczoznawców opiniujących jakość towarów. O te informacje zabiegali konsumenci, których reklamacje nie zostały uwzględnione przez sprzedawców, bądź innych przedsiębiorców. Zainteresowane osoby były odsyłane do rzeczoznawców wpisanych na listę Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

Rzecznika pytano o możliwość odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zgłoszenia dotyczyły najczęściej przedsiębiorców oferujących montaż drzwi, pościeli wełnianej, prac remontowych, usług telekomunikacyjnych. Wśród akwizytorów nierzadko zdarzają się osoby nieuczciwe, których ofiarami padają najczęściej osoby starsze, słabo zorientowane w obowiązujących przepisach. Konsumenci poszukiwali możliwości odstąpienia od umowy z powodu niekorzystnych warunków transakcji, bądź nie spełniającego ich oczekiwań towaru lub usługi. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpiecznych zapewnia ochronę konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, przyznając możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od jej zawarcia. Zdarza się często, że przedsiębiorcy proponujący zawarcie takiej umowy nie informują konsumentów o przysługujących im prawach w tym zakresie, pomimo takiego obowiązku, albo uzależniają przyjęcie oświadczenia od zapłaty odstępnego, co stanowi naruszenie przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zgłaszano także przypadki dezinformowania konsumentów i zamieszczania w umowie postanowienia o niestosowaniu do danej umowy przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Problem stanowiły kredyty konsumenckie zaciągane na zakup towarów lub usług. W wielu przypadkach koszt takiego kredytu był zbyt wysoki jak na możliwości konsumenta, oczekiwano pomocy w rezygnacji z takiego kredytu. Wielu konsumentów jest przekonanych, że fakt rezygnacji z kredytu oznacza automatycznie rezygnację z towaru, na który kredyt został zaciągnięty. Trudności wynikające z umowy kredytu dotyczyły również rozliczenia kredytu po wygaśnięciu umowy, w szczególności kosztów ubezpieczenia kredytu.

Pojawiały się pytania dotyczące sposobu postępowania w sytuacji zwlekania przez przedsiębiorcę z wykonaniem powierzonych prac remontowo-budowlanych (np. montaż okien, drzwi, podłóg itp.), wykonaniem mebli na zamówienie. Napływały sygnały od konsumentów o załatwianiu reklamacji przez przedsiębiorców nieterminowo, o braku reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, zwłaszcza na zgłoszenia telefoniczne. Konsumenci narzekali na jakość mebli wykonywanych na zamówienie, szczególnie popularnych ostatnio mebli kuchennych na tzw. wymiar. Dużo skarg wynikało z nieprecyzyjnego ustalenia przedmiotu umowy. Wciąż duża jest ilość skarg dotyczących nieterminowego realizowania umów.

Rzecznik udzielił pomocy osobom, które w latach osiemdziesiątych założyły swoim dzieciom tzw. polisy posagowe mające zabezpieczyć dzieciom start życiowy. Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie S.A. po upływie okresu ubezpieczenia oferuje uposażonym stosunkowo niewysokie kwoty. Oferowane przez ubezpieczyciela świadczenia nie spełniają swej roli. Rzecznik pomagał w wyliczeniu waloryzacji świadczenia i przygotowaniu pism do ubezpieczyciela. PZU na Życie z reguły podwyższało oferowane świadczenie. Zapytania w sprawach ubezpieczeniowych dotyczyły także terminu wydania decyzji o wypłacie odszkodowania, a także sposobu postępowania w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania, bądź przyznania odszkodowania w wysokości niepokrywającej wartość poniesionej szkody. Sporo przypadków dotyczyło podwójnego ubezpieczenia OC pojazdu. Do takich przypadków dochodzi najczęściej, gdy konsument po zakupie samochodu zawiera nową umowę ubezpieczenia nie wypowiadając umowy dotychczasowej.

Wiele zapytań dotyczyło usług telekomunikacyjnych, internetowych. Szczególne niezadowolenie wywołała kwestia niedostatecznej jakości usługi internetu mobilnego, oraz rozliczenia usług po wypowiedzeniu umowy. Problem niezadowolenia konsumentów z usługi internetu mobilnego nasilił się w 2010 r. W wielu przypadkach brak jest zrozumienia istoty tej umowy, konsumenci oczekują, że podobnie jak w przypadku internetu stacjonarnego brak zasięgu lub słaby zasięg w miejscu ich zamieszkania oznacza niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, co uprawnia ich do odstąpienia od umowy.

Rzecznik udzielał na miejscu informacji o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach ciążących na przedsiębiorcach. Pomagał w sformułowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Ogółem zostało przygotowanych ***100*** takich pism.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W roku 2010 skierowano do rzecznika 125 skarg z prośbą o podjęcie interwencji, w tym jedna nie dotyczyła sprawy konsumenckiej. Najwięcej skarg dotyczyło reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (w tym operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz telewizji cyfrowej), wyposażenia wnętrz oraz umów poza lokalem i na odległość - sprawdzić. Podobnie jak w latach ubiegłych konsumenci zarzucali przedsiębiorcom brak reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, nieskuteczne naprawy reklamacyjne, nieterminowe załatwianie reklamacji. Skarżono się na sprzedawców nieuwzględniających reklamacje. Sprzedawcy obuwia bardzo niechętnie uwzględniają reklamacje. W wielu przypadkach utrudniają postępowanie reklamacyjne nie przyjmując korespondencji.

Szereg skarg dotyczyło mebli, w tym wykonywanych na zamówienie, przede wszystkim kwestionowano ich jakość, do sporów dochodziło również na tle nieprecyzyjnego określenia w umowie przedmiotu zamówienia, niewykonania przedmiotu umowy w terminie, zwlekania z załatwieniem reklamacji. Skargi dotyczyły również rozliczeń dokonywanych za usługi telekomunikacyjne, a także jakości usług internetowych. Szczególnie nasilił się problem jakości internetu mobilnego. Brak jest zrozumienia u konsumentów istoty tej usługi. W ocenie konsumentów brak zasięgu w ich miejscu zamieszkania stanowił niewykonanie umowy, co uzasadnia odstąpienie od umowy. W kliku przypadkach operatorzy wyrazili zgodę na rozwiązanie umowy przed upływem okresu obowiązywania umowy.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców przedstawiał im obowiązujące przepisy prawa. W sprawach nie budzących wątpliwości, w przypadkach ewidentnego naruszenia obowiązujących przepisów prawa, wzywał przedsiębiorców do załatwienia reklamacji w wyznaczonym przez siebie terminie. W sprawach niejasnych rzecznik przedstawiał stan faktyczny wzywając przedsiębiorcę do wyjaśnienia danej sprawy. Po otrzymaniu takiego wyjaśnienia okazywało się niekiedy, że konsument nie miał racji, bądź nie można przypisać

winy wyłącznie przedsiębiorcy. W takich sprawach rzecznik podejmował się mediacji próbując doprowadzić do polubownego załatwienia sprawy. Szereg spraw znalazło finał w sądzie. Wszystkie zakończone dotychczas sprawy sąd rozstrzygnął na korzyść konsumentów. Kilka spraw sądowych jest w toku. W kilku sprawach podjętych przez Rzecznika 2010 r. pozwy zostały przygotowane już w roku 2011 i jeszcze kilka zostanie przygotowanych, o ile prowadzone rozmowy z przedsiębiorcami nie zakończą się pomyślnie.

Wśród spraw zakończonych negatywnie znalazły się sprawy, które zostały zgłoszone przez konsumentów pomimo braku naruszenia przepisów prawa, braku wykazania naruszenia interesu prawnego, np. brak podstawy prawnej, problem natury dowodowej, tj. trudności w wykazaniu przez konsumentów swoich racji. W wielu sprawach po uzyskaniu wyjaśnień przedsiębiorców okazało się, że roszczenia konsumentów są bezzasadne. Inną przyczyną negatywnego załatwienia sprawy było nieuwzględnienie roszczeń przez przedsiębiorców przy jednoczesnym braku decyzji konsumenta o skierowaniu sprawy na drogę sądową m.in. z powodu lęku przed sądem, bądź z uwagi na niewielką wartość przedmiotu sporu.

Przykładowe sprawy:

1) Biuro nieruchomości oczekiwało od konsumenta zapłaty wynagrodzenia pomimo niedojścia do skutku umowy sprzedaży nieruchomości. Okazało się, że przedstawiona przez biuro oferta została przedstawiona nierzetelnie, o czym konsument dowiedział się dopiero po podpisaniu tzw. umowy rezerwacyjnej z deweloperem. Od umowy z deweloperem konsument odstąpił bez trudności, zwrócono mu wpłaconą zaliczkę, jednakże biuro oczekiwało zapłaty wynagrodzenia za wykonanie usługi, tak jakby zakup nieruchomości doszedł do skutku. Postanowienia umowy zawartej pomiędzy konsumentem a biurem były niespójne, jednak nie wynikało w ocenie Rzecznika z treści umowy, aby wynagrodzenie było należne w oczekiwanej przez biuro wysokości. Rzecznik nie kwestionował prawa pośrednika nieruchomości do wynagrodzenia za wykonane czynności, jednakże uznał za nieuzasadnione wezwanie konsumenta do zapłaty wynagrodzenia w takiej wysokości, jaką przewidziano dla sfinalizowania transakcji. W sprawie została zawarta ugoda. W podobnej sprawie Sąd Apelacyjny w Krakowie orzekł na korzyść konsumenta uznając żądanie zapłaty całej prowizji w dacie zawarcia umowy przedwstępnej za naruszenie interesu konsumenta i sprzeczne z dobrymi obyczajami.
2) Konsument dokonał zakupu samochodu w komisie. W dniu zakupu konsument stwierdził, że samochód nie posiada dokumentu potwierdzającego ubezpieczenie OC. Z przedstawionego przez sprzedawcę dokumentu wynikało, że okres ubezpieczenia upłynął dzień przed zakupem samochodu. W tej sytuacji zawarta została nowa umowa ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem. Konsument nie wziął pod uwagę faktu, że w przypadku niewypowiedzenia umowy, którą mu przedstawiono, dochodzi do automatycznego odnowienia obowiązku ubezpieczeniowego. W tej sytuacji doszło do podwójnego ubezpieczenia pojazdu, a konsument został obciążony składką przez dwóch ubezpieczycieli. W wyniku wystąpienia Rzecznika pierwszy ubezpieczyciel wyraził zgodę na rozwiązanie umowy i odstąpił od dochodzenia roszczeń z tytułu odnowionej polisy ubezpieczenia.
3) Przedsiębiorca oferował w sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa drzwi i okna, konsumenci zawarli umowę sprzedaży i montażu okien oraz umowę kredytu, z którego usługa miała być sfinansowana. Przedsiębiorca nie wykonał przedmiotu umowy, kontakt z nim był bardzo utrudniony. Podczas wizyty u Rzecznika konsumenci dowiedzieli się, że pomimo upływu 10 dni od daty zawarcia umowy służy im uprawnienie do odstąpienia od umowy, ponieważ nie tylko nie zostali poinformowani o tym uprawnieniu, ale zostali

wprowadzeni przez przedsiębiorcę w błąd. Przedsiębiorca zawarł w umowie postanowienie o niestosowaniu do tej umowy przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271) powołując się przy tym na wyłączenie określone przepisem art. 5 pkt 4 ustawy nie zważając na przepis art. 5 pkt 5 tej samej ustawy, z którego wynika, że prace remontowe nie zostały objęte wyłączeniem. W tej sytuacji konsumenci skierowali do przedsiębiorcy stosowne oświadczenie informując o tym fakcie bank, z uwagi na przepis art. 12 ust.1 ustawy z dnia .. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100, poz. 1081), zgodnie z którym odstąpienie od umowy poza lokalem skutkuje odstąpieniem od umowy o kredyt. Jednakże bank nie uznał oświadczenia konsumentów za skuteczne z powodu niezachowania terminu dziesięciodniowego, nie zważając na prawną możliwość przedłużenia tego terminu w przypadku niepoinformowania przez przedsiębiorcę konsumentów o służącym im uprawnieniu. Sprawa trafiła do arbitra bankowego. W podobnej sytuacji jest inna konsumentka, która oczekuje na efekt postępowania prowadzonego przez arbitra.

4) Operator telewizji cyfrowej nie zrealizował umowy zgodnie z zamówieniem konsumenta. W umowie przygotowanej przez operatora wpisano inne dane dotyczące przedmiotu umowy, aniżeli wynikało to z zamówienia. W wyniku interwencji Rzecznika strony doszły do porozumienia.
5) Konsument zakupił nowy komputer, w którym ujawniła się wada. Reklamacja nie została uwzględniona przez sprzedawcę, w tej sytuacji konsument postanowił naprawić komputer we własnym zakresie i na własny koszt. Wówczas okazało się, że komputer był naprawiany przed dokonaniem zakupu, a zatem zakupiony komputer nie jest komputerem nowym. W tej sytuacji konsument oświadczył, że odstępuje od umowy sprzedaży, jednakże sprzedawca nie uznał oświadczenia za skuteczne. Sprzedawca utrzymuje, że jest to komputer nowy, twierdzi, że przepisy prawa nie znają definicji „nowy", jest to sprzęt tzw. refurbished (refabrykowany), pochodzący z programu wyprzedażowego marki Sony, który według sprzedawcy może obejmować także sprzęt pochodzący z dokonanych zwrotów towaru przez konsumentów na podstawie przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, końcówki serii. Rzecznik nie kwestionował prawa sprzedawcy do sprzedaży takiego sprzętu, jednakże jednym z zasadniczych praw konsumenckich jest prawo do rzetelnej i pełnej informacji. Wszystko wskazuje na to, że to prawo zostało w przedstawionej sprawie naruszone. Ponadto cena komputera refabrykowanego powinna być niższa. Sprawa jest w toku i najprawdopodobniej znajdzie finał w sądzie.
6) Sprzedawca obuwia nie ustosunkował się do żądania konsumenta w terminie ustawowym określonym przepisem art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika wyjaśniał, że obowiązek ustawowy zrealizował w terminie, jednakże nie jest zobowiązany zawiadamiać konsumenta o swej decyzji. Rzecznik przygotował w tej sprawie pozew. Sprawa jest w toku.

Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach utrzymuje stały kontakt z innymi miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów działającymi na terenie województwa zachodniopomorskiego wymieniając się z nimi informacjami na temat nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców. Rzecznik kilkakrotnie korzystał z pomocy Północno-Zachodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki. W ramach współpracy z

Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej m.in. przekazywał sygnały od konsumentów dotyczące nieprawidłowości funkcjonowania placówek handlowych, udzielał informacji o rzeczoznawcach wpisanych na listę prowadzoną przez Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Współdziałanie Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów było realizowane poprzez kontakt telefoniczny z Departamentem Polityki Konsumenckiej. Rzecznik konsultował się również z Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz Arbitrem Bankowym.

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

Rzecznik udzielał konsumentom pomocy prawnej w zakresie przygotowywania pozwów sądowych oraz innych pism procesowych (wnioski o zwolnienie od kosztów, sprzeciw od nakazu zapłaty, wniosek o cofnięcie pozwu oraz inne pisma wnoszone w toku postępowania sądowego) wnoszonych indywidualnie przez konsumentów. Rzecznik przygotował 20 pozwów dla konsumentów, w tym:

- 2 przeciwko Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń na Życie S.A. o waloryzację świadczenia z polisy zaopatrzenia dzieci (tzw. posagowej), w jednym przypadku Sąd zasądził na rzecz konsumenta w całości, w drugim uwzględnił żądanie w zasadniczej części),
- 4 pozwy dotyczyły reklamacji obuwia w zakresie niezgodności z umową – 3 sprawy sądowe zakończyły się pozytywnie, 1 sprawa w toku,
- 3 pozwy dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności mebli z umową – w jednej sprawie Sąd uwzględnił żądanie konsumentów w całości, w dwóch pozostałych postępowanie jest w toku,
- 1 pozew dotyczył nienależytego wykonania usługi naprawy samochodu – Sąd uwzględnił żądanie konsumenta w całości,
- 1 pozew dotyczył nienależytego wykonania przez przedsiębiorcę umowy w zakresie odzyskania od ubezpieczyciela odszkodowania - Sąd uwzględnił żądanie konsumentki w całości,
- 1 pozew dotyczył nienależytego wykonania przez przedsiębiorcę umowy w zakresie usług spawalniczych - Sąd uwzględnił żądanie konsumentki w całości,
- 1 pozew dotyczył niewykonania przez przedsiębiorcę umowy w zakresie sprzedaży i montażu rolet - Sąd uwzględnił żądanie konsumentki w całości,
- 1 pozew dotyczył niewykonania przez przedsiębiorcę umowy komisu - Sąd uwzględnił żądanie konsumentki w całości,
- 1 pozew dotyczył niedokonania rozliczenia z konsumentem po odstąpieniu od umowy poza lokalem - Sąd uwzględnił żądanie konsumenta w całości,
- 1 pozew dotyczył nienależytego wykonania usługi wykonania dachu – postępowanie jest w toku,
- 1 pozew dotyczył wad budynku – postępowanie jest w toku,
- 1 pozew dotyczył nienależytego wykonania umowy sprzedaży i montażu okien – postępowanie jest w toku,
- 1 pozew dotyczył niedokonania rozliczenia z konsumentem po odstąpieniu od umowy poza lokalem - Sąd uwzględnił żądanie konsumenta w całości – postępowanie jest w toku,
- 1 pozew dotyczył niewykonania przez przedsiębiorcę naprawy komputera – przedsiębiorca po uzyskaniu informacji o skierowaniu sprawy do Sądu dokonał rozliczenia z konsumentką.

Rzecznik świadczył również pomoc w zakresie przygotowywania wniosków do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Rzecznik przygotował 2 pozwy do Polubownego Sądu Konsumenckiego dotyczące obuwia, z tego jedna sprawa jest w toku, natomiast druga nie została przez konsumentkę wniesiona.

Ponadto Rzecznik wstąpił do postępowania przeciwko sprzedawcy obuwia, który wykazał się dużą arogancją w stosunku do konsumenta i ignorancją obowiązujących przepisów prawa. Sprawa zakończyła się orzeczeniem korzystnym dla konsumenta, Sąd uwzględnił żądanie konsumenta w całości.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik współpracuje z lokalną Telewizją Kablową w Policach. W lokalnych programach telewizyjnych występował wielokrotnie poruszając zagadnienia dotyczące sprzedaży konsumenckiej, kredytu konsumenckiego, usług turystycznych, zawierania umów poza lokalem i na odległość. Rzecznik udostępniał konsumentom ulotki informacyjne, które otrzymał za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Federacji Konsumentów, a także ulotki wydane przez Policką Inicjatywę Społeczną „IMPULS" w ramach projektu pn. Akademia Konsumencka. Były to m.in.: opracowania dotyczące umowy sprzedaży konsumenckiej, umów na odległość w handlu elektronicznym, kredytów konsumenckich, usług turystycznych, telekomunikacyjnych, nieuczciwych klauzul w umowach konsumenckich i inne.

WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- Rzecznik ponownie zgłasza potrzebę uregulowania kwestii terminu załatwienia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową. Obecne rozwiązanie przyjęte w art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176) polegające na obowiązku załatwienia reklamacji „w odpowiednim czasie" utrudnia, a wręcz wydłuża termin załatwienia reklamacji. Wielu sprzedawców przyjmuje, że użycie takiego określenia stwarza im możliwość załatwienia reklamacji w terminie, który sami uznają za stosowny.
- Ponadto rozłożenie ciężaru dowodowego na zasadach określonych w art. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej sprawia, że konsumentowi coraz trudniej jest dochodzić roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy od wydania rzeczy, a dwuletnia ochrona z tego tytułu staje się iluzoryczna.
- Wiele zgłoszeń konsumentów dotyczących podwójnego ubezpieczenia OC pojazdu świadczy o konieczności wyeliminowania tego problemu. Pozostaje mieć nadzieję, że projekt nowelizacji ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowy, nad którym obecnie trwają prace, problem ten wyeliminuje.
- Właściwym wydaje się zbadanie rynku biur nieruchomości. Ten rynek badany był w 2003, a zatem stosunkowo dawno. Przedstawiane przez pośredników nieruchomości umowy zawierają szereg postanowień niedozwolonych. Wątpliwość budzi obciążanie konsumentów obowiązkiem zapłaty wynagrodzenia na rzecz biura niezależnie od nakładu pracy, niezależnie od faktu czy transakcja zakupu nieruchomości została sfinalizowana czy nie.

- Problem dla konsumentów stanowi możliwość wpisania ich do rejestrów prowadzonych przez biura informacji gospodarczej (np. Krajowego Rejestru Dłużników) pomimo nieprzedstawienia przez wierzyciela tytułu wykonawczego stwierdzającego zobowiązanie. Dotyczy to w szczególności roszczeń przedsiębiorców, w stosunku do których można podnieść zarzut przedawnienia. Do czasu powstania biur informacji gospodarczej konsumentów chroniła instytucja przedawnienia, która pełni rolę stabilizowania stosunków prawnych. Konsument pomimo upływu okresu przedawnienia może zostać wpisany do takiego rejestru na podstawie przepisów ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. nr 81, poz. 530). Może się okazać, że po takim czasie nie będzie w stanie wykazać braku zadłużenia, co z kolei może prowadzić do pewnych nadużyć ze strony wierzycieli.
- W dalszym ciągu rzecznik uważa za konieczne prowadzenie szerszej kampanii na rzecz propagowania wśród przedsiębiorców sądownictwa polubownego. Rozstrzygnięcie sporu przez polubowne sądy konsumenckie wymaga zgody obu stron, o ile konsumenci chętnie korzystaliby z takiej możliwości polubownego załatwienia sprawy, o tyle przedsiębiorcy bardzo często nie wyrażają zgody na poddanie sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Pewną barierę stanowi tu zapewne brak możliwości odwoływania się od wyroków sądu polubownego do sądu powszechnego, istnieje jedynie możliwość złożenia skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego z przyczyn, o których mowa w art. 1206 k.p.c. tj. w zasadzie uchybień o charakterze proceduralnym.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

- Zważywszy na nieustannie zmieniające się przepisy prawa w zakresie ochrony praw konsumentów Rzecznik widzi potrzebę organizowania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów szkoleń dla rzeczników konsumentów. Dotychczas organizowane przez Urząd lub inne podmioty na zlecenie Urzędu szkolenia były przygotowywane zawsze na odpowiednim poziomie i stanowiły doskonałe dodatkowe źródło wiedzy dla rzeczników.
- Zachodzi konieczność objęcia rzeczników ubezpieczeniem obowiązkowym od odpowiedzialności cywilnej za szkodę wyrządzoną przy wykonywaniu czynności określonych przepisami prawa.

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	**57**
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	**53**
remontowo-budowlana	**40**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**16**
telekomunikacja (telefony, TV)	**113**
turystyczno-hotelarska	**15**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**6**
motoryzacja	**19**
pralnicza	**8**
timeshare	**-**
pocztowa	**2**
gastronomiczna	**-**
przewozowa	**4**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**4**
medyczna	**4**
wyposażenie wnętrz	**52**
pogrzebowa	**-**
windykacyjne	**2**
inne	**29**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	**190**
wyposażenie mieszkania	**135**
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	**114**
komputer i akcesoria komputerowe	**52**
motoryzacja	**42**
artykuły spożywcze	**1**
artykuły chemiczne i kosmetyki	**1**
zabawki	**-**
inne	**72**
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**81**

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:	**52**	**22**	**15**	**15**
ubezpieczeniowa	**4**	**3**	**1**	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	**4**	**1**	**2**	**1**
remontowo-budowlana	**4**	**1**	**1**	**2**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**4**	**3**	**-**	**1**
telekomunikacja (telefon, TV)	**23**	**10**	**8**	**5**
turystyczno-hotelarska	**3**		**1**	**2**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**1**	**1**	**-**	**-**
motoryzacja	**2**	**-**	**1**	**1**
pralnicza	**-**	**-**	**-**	**-**
timeshare	**-**	**-**	**-**	**-**
pocztowa	**-**	**-**	**-**	**-**
gastronomiczna	**-**	**-**	**-**	**-**
przewozowa	**1**	**-**	**-**	**1**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**1**	**-**	**1**	
medyczna	**-**	**-**	**-**	**-**
wyposażenie wnętrz	**3**	**1**	**-**	**2**
pogrzebowa	**-**	**-**	**-**	**-**
windykacyjne	**1**	**1**	**-**	**-**
inne	**1**	**1**	**-**	**-**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**59**	**30**	**17**	**12**
obuwie i odzież	**31**	**16**	**10**	**5**
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	**15**	**10**	**1**	**4**
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	**8**	**3**	**4**	**1**
komputer i akcesoria komputerowe	**2**	**-**	**1**	**1**
motoryzacja	**3**	**1**	**1**	**1**
artykuły spożywcze	**-**	**-**	**-**	**-**
artykuły chemiczne i kosmetyki	**-**	**-**	**-**	**-**
zabawki	**-**	**-**	**-**	**-**
inne	**-**	**-**	**-**	**-**
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**13**	**7**	**1**	**5**

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

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw 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	-	4	9
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	6	-	4	10
6.	Inne				
	RAZEM	**11**	**-**	**8**	**19**
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	1	1
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1	-	-	1