

Załącznik

Do Zarządzenia Starosty Pabianickiego

Nr 15

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W PABIANICACH
ZA ROK 2017**

Sprawozdanie to stanowi wykonanie art. 43 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U z2017r., poz.229) , na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Starostwo Powiatowe w Pabianicach

Elżbieta Jabłońska

Ul. Piłsudskiego 2

95 - 200 Pabianice

tel. 42 225 40 30

ejablonska@powiat.pabianice.pl

„Konsumenci to z definicji my wszyscy. Jest to największa grupa ekonomiczna mająca wpływ i jednocześnie poddana wpływom niemal każdej publicznej i prywatnej decyzji ekonomicznej. Mimo to jest to jedyna ważna grupa, której głos i opinie są rzadko brane pod uwagę”.

John F. Kennedy

Art. 76 Konstytucji RP nałożył obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Od 1999r. na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym obowiązki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów należą do samorządów powiatowych i stanowią zadania własne powiatu.

Ochrona praw konsumentów jest jednym z kluczowych zadań w zakresie wspólnej polityki społecznej, która jest konsekwentnie realizowana. Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest podmiotem mającym służyć ochronie interesów konsumentów. Umiejscowienie Rzecznika Konsumentów w Powiecie ma na celu wzmocnienie i uzupełnienie działalności Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej, Federacji konsumentów, Stowarzyszenia Obrony Konsumentów, czy Europejskiego Centrum Konsumentckiego. Stanowi zatem kolejne ogniwo dla realizacji polityki konsumenckiej. Powołanie instytucji Rzecznika Konsumentów jest jednym z punktów programu ochrony konsumentów przyjętego i realizowanego przez rząd w ramach dostosowania prawa polskiego do prawoznawstwa krajów Unii Europejskiej. Usytuowany w strukturze powiatu Rzecznik Konsumentów, jest instytucją „ pierwszego kontaktu” zapewniającą Konsumentowi dostęp do informacji i poradnictwa, w zakresie przysługujących praw oraz możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń. Z pomocy rzecznika konsumentów Pabianicach mogą korzystać mieszkańcy miast: Pabianice, Konstantynów Łódzki oraz gmin: Pabianice, Dobroń, Dłutów, Ksawerów, Lutomiersk.

Prawa konsumentów zawarte w wielu przepisach, często nie są zrozumiałe dla większej liczby przeciętnych konsumentów, którzy mogą pogubić się w labiryntach zapisów niezrozumiałych ustaw. Rzecznik konsumentów by wykonywać swe zadania w sposób profesjonalny, zobowiązany jest do znajomości wielu ustaw i monitorowania ich, z uwagi na częste nowelizacje i dokonywane nierzadko zmiany. Na co dzień wykorzystuje w swej pracy ponad 25 aktów prawnych, z różnych dziedzin życia gospodarczego.

Niniejsze sprawozdanie poświęcone jest przedstawieniu podstawowych problemów konsumenckich z punktu widzenia umów, które zostają zawierane najczęściej. Jest to nowy rodzaj sprawozdania, skupiający się na merytorycznym opracowaniu działalności rzecznika bez tabel i wykresów, zgodnie z wymogami UOKiK. W sprawozdaniu omawiane są problemy, z którymi konsumenci stykali się w roku sprawozdawczym. Szczególną uwagę przykuwa sposób specyficznego zawierania umów, mianowicie bez jednoczesnej obecności stron – przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, a także poza lokalem przedsiębiorstwa. W opracowaniu przedstawiono nowo pojawiające się problemy w tym zakresie, mianowicie brak możliwości skorzystania z prawa do odstąpienia od takich umów. Celem tej publikacji sprawozdania jest specyfikacja problemów z jakimi stykali się skarżący i dokonanie analizy działalności rzecznika.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Stan zatrudnienia w biurze.

1. Województwo	Łódzkie
2. Miasto / Powiat	Pabianice
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Elżbieta Jabłońska
5. Wykształcenie	wyższe
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy(1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „ TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT.7 8. Liczba dni /godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Nie dotyczy
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura(art. 40pkt.4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów DZ. U Nr 50 ,poz.331 ze zm.) proszę® napisać TAK lub NIE	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE	TAK
11. Liczba osób, które stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała to wpisać średnią liczbę)	Jedna osoba

Konsumenci mieli udostępniony codzienny kontakt zarówno osobisty jak i telefoniczny z rzecznikiem oraz pracownikiem biura w godzinach 8.00 – 16.00 , we wtorki w godzinach 9.00 – 17.00 . nie poczyniono w tym zakresie żadnych ograniczeń czasowych. Fakt ten zasługuje na szczególną uwagę, bowiem Rzecznik Konsumentów w Pabianicach, jako jeden z nielicznych jest do dyspozycji konsumentów przez 5 dni w tygodniu.

Biuro rzecznika znajduje się w budynku B na parterze, co nie komplikuje osobą niepełnosprawnym możliwości dostępu do Rzecznika.

Szerokie drzwi wejściowe nie stanowią bariery architektonicznej dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, czy matek, które przychodzą z małymi dziećmi w wózkach.

W roku 2017 Rzecznik kontynuował pełnione dyżury w Konstantynowie Łódzkim, wychodząc tym samym naprzeciw oczekiwaniom konsumentów z tego miasta. Dyżury wzorem minionych lat, odbywały się w pierwszy i ostatni piątek miesiąca, w siedzibie Urzędu Miejskiego w godzinach pracy urzędu. Zainteresowanie pełnionymi dyżurami ze strony mieszkańców nadal cieszy się dużym zainteresowaniem, dlatego ta forma udzielanej pomocy konsumenckiej została zachowana w roku bieżącym.

II. REALIZACJA ZADAŃ

Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe. Nie posiada natomiast kompetencji władczych, nadzorczych czy kontrolnych. Do ustawowych zadań Rzecznika w szczególności należy:

- 1) Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 6) Występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Wszelkie formy pomocy Rzecznika poczynając od porad, negocjacji z przedsiębiorcą, poprzez interwencję, formalne wystąpienia, jak też czynności procesowe są bezpłatne. Potrzeby finansowe ze strony konsumentów przeznaczone są jedynie na wydatki związane z powołaniem rzeczoznawców, w celu dokonywania specjalistycznych ekspertyz lub kosztów procesowych, podejmowanych indywidualnie z tytułu odpowiedzialności cywilnej.

Konsument pomimo coraz większej zdobywanej wiedzy w zakresie przysługujących mu praw, w dalszym ciągu jest zdecydowanie najsłabszym uczestnikiem obrotu handlowego, najczęściej nie posiadającym wystarczającej wiedzy, pozwalającej na umiejętną weryfikację oferty przedsiębiorcy.

W obrocie profesjonalnym stawiane są coraz wyższe wymagania w stosunku do konsumentów, którzy mogą korzystać i posiłkować się regulacjami prawnymi mającymi na celu szczególną ich ochronę.

Nasilający się wzrost konkurujących ze sobą firm, szczególnie w sprzedaży usług telekomunikacyjnych i energii elektrycznej, skutkuje stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych, polegających na błędnym przekazywaniu informacji i wprowadzaniu klientów w błąd. Proces ten przekłada się na zwiększającą się liczbę osób szukających pomocy polegającej na udzielaniu porad oraz sporządzaniu wniosków odstępujących od tego typu umów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w okresie sprawozdawczym głównie koncentrował się na następujących działaniach:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej

Zainteresowanie poradnictwem konsumenckim wśród konsumentów z terenu powiatu nadal pozostaje na wysokim poziomie. Z pewnością jest to wynik prowadzonych przez Rzecznika programów edukacyjnych w lokalnych mediach. Konsumenti posiadają świadomość funkcjonowania Rzecznika, do którego można zgłosić się osobiście, lub skorzystać z porady telefonicznie oraz zwrócić się zapytaniem w formie przesłanego e – maila.

Liczba udzielonych porad w minionym okresie wynosiła **3222**. Podobnie jak w latach ubiegłych wachlarz pytań był zróżnicowany i najczęściej dotyczył:

- umów sprzedaży w lokalu,
- umów o dzieło,
- umów zlecenia,
- umów sprzedaży na odległość,
- umów sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy,
- umów ubezpieczeniowych,
- umów pakietowych (umowa sprzedaży połączona z umową kredytową),
- umów o usługi turystyczne,
- umów o usługi przewozowe,
- umów o usługi edukacyjne,
- umów bankowych,
- umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- umów o świadczenie usług TV,
- umów o sprzedaż energii i gazu,
- umów o świadczenie usług pocztowych
- umów medycznych,
- windykacji,
- egzekucji komorniczych.

Nie malejąca ilość interesantów korzystających z porad Rzecznika Konsumentów wskazuje na występowania na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość konsumencką. Najczęściej napotykanymi trudnościami w relacjach konsumentów z przedsiębiorcami jest przede wszystkim sposób oraz zbyt długi okres załatwiania reklamacji. Z zestawienia przygotowanego w programie EXEL wynika, że najwięcej spraw w zakresie umów sprzedaży dotyczyło odzieży, obuwia, sprzętu AGD i RTV, mebli, telefonów, sprzętu komputerowego, wyposażenia wnętrz – podłogi, panele, płytki. Struktura ta dokładnie odzwierciedla sytuację z roku 2016 i wcześniejszych lat, gdzie ilość spraw wnoszonych do Rzecznika Konsumentów kształtowała się podobnie. Towary reklamowane są z powodu niskiej ich jakości i były nierzadko reklamowane kilkakrotnie. Dotyczy to przede wszystkim obuwia, odzieży, galanterii skórzanej, telefonów oraz sprzętu komputerowego. Zwykle reklamujący kupowali dobra konsumpcyjne w sieci dużych sklepów i tam występowały największe problemy z reklamacjami, które nie były najczęściej uznawane jako zasadne, często z łamaniem obowiązującego prawa. Firmy te kuszą i zachęcają potencjalnych klientów do kupna w swych placówkach, reklamując oferowane produkty, jednak nie prowadzą polityki pro konsumenckiej. Do takich sprzedawców w ocenie Rzecznika należą Spółki MEDIA EXPERT, EURO – net, SATURN oferujące sprzęt RTV i AGD.

Problemy z jakimi spotykali się kupujący, to przede wszystkim odmowa uznania reklamacji za uzasadnioną, na podstawie opinii punktów serwisowych producentów. W tym przypadku, w wyniku nieznaności swoich praw, kupujący kierowani byli przez sprzedawców do punktów serwisowych, a więc następowało wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi, pomimo, iż reklamujący składali reklamacje z tego reżimu. Kupujący wchodzili natomiast w relację z gwarantem(z tytułu gwarancji), a więc na warunkach ustalonych przez nich samych. Kupujący składali reklamację z rękojmi, natomiast de facto zmuszali ich do korzystania z prawa gwarancji. Kolejną bolączką klientów były odległe terminy realizacji napraw towarów, a także brak informacji ze strony sprzedawcy na jakim etapie realizowana jest naprawa. Wielokrotnie też kupujący musieli korzystać z usług rzeczoznawców, w celu udowodnienia sprzedawcy istnienia wady w dniu wydania towaru.

Zdaniem Rzecznika, prężnie działająca Spółka AGATA MEBLE, oferująca sprzedaż mebli i wyposażenia wnętrz, jest wiodącą w zakresie odmowy uznania reklamacji z tytułu rękojmi. W przypadku zgłoszenia takiej reklamacji, Spółka odsyła informację do producenta, który niejednokrotnie bez analizy sprawy, obojętnie odmawia uznania roszczeń naprawy czy wymiany. Wówczas konsument zostaje z odmową, pomimo, że składał roszczenie do sprzedawcy, a nie gwaranta. Nierzadko też konsumenci pytają co w sytuacji gdy meble po dostarczeniu przez przewoźnika są uszkodzone? Podwykonawca jakim jest przewoźnik mebli oczekuje potwierdzenia przyjęcia towaru, nie ma jednak woli czekania na to, by konsument mógł rozpakować meble i je sprawdzić pod względem jakości.

W zakresie usług najwięcej zgłoszeń dotyczyło usług telekomunikacyjnych(przede wszystkim telefonia komórkowa i Internet), a także usług remontowo – budowlanych. Wśród interwencji u Rzecznika najczęściej spotykano się z niemożnością rozwiązania umów bez wysokich opłat, mimo braku świadczenia usług przez operatorów telekomunikacyjnych, złe naliczenia należności, uchylania się sprzedawców od odpowiedzialności za wadliwy sprzęt (umowa sprzedaży sprzętu) sprzedawany w ramach promocji i związania przez to klienta z operatorem. Należy tu podnieść sprawę wprowadzających w błąd promocji i podawanie niepełnych informacji lub oferowanie innych usług niż podpisano w umowie. W zakresie Internetu reklamowano brak zasięgu w miejscu zamieszkania.

Drugimi w kolejności usługami, które sprawiały problemy to usługi remontowo – budowlane. Usługodawcy przyjmujący zlecenia wykonania usług nieprecyzyjnie określają terminy realizacji tych usług. Konsumenci zarzucają przedłużający się czas wykonania zlecenia, albo opóźnień w ich rozpoczęciu. Ponadto skarżą się na brak umów przygotowywanych ze strony profesjonalistów, które określałyby szczegółowe warunki oraz co istotne kwotę wynagrodzenia. Na tym tle jest sporo niedomówień i obopólnych roszczeń. Ponadto konsumenci zarzucali nieprawidłowe wykonanie usług, pytali o możliwość egzekwowania ich poprawy.

Z każdym rokiem przybywa chętnych do korzystania z zakupów na odległość (telefonicznie i przez Internet). W związku z powyższym wzrasta liczba zapytań dotycząca ewentualnej możliwości z rezygnacji zamówionego towaru, terminu i sposobu odesłania towaru i odstąpienia od umowy. Konsumenci dokonujący zakupów w takiej formie dopytują i proszą o interpretację przepisów ustawy o prawach konsumenta, w zakresie zwrotu wzajemnie udzielanych świadczeń. Porady dotyczą też kosztów zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od takiej umowy w czasie 14 dni.

Nadal bardzo liczną grupę konsumentów, głównie w wieku emerytalnym, stanowią osoby dokonujące zakupów na zorganizowanych spotkaniach i pokazach, podczas których oferowana jest sprzedaż różnego rodzaju towarów.

Praktyka mająca na celu wprowadzanie klientów w błąd, co w efekcie doprowadza do niekorzystnego rozporządzenia majątkiem, polega na stosowaniu coraz bardziej wyrafinowanych metod działania. Przedsiębiorcy nie jednokrotnie deklarują, że ich produkty posiadają odpowiednie atesty, cieszą się rekomendacją lekarzy i wykwalifikowanych specjalistów, zaś cena jest okazjonalnie niska, a oferta ograniczona czasowo. Często konsumenci w chwili zawierania umów nie mają świadomości co do rzeczywistej ceny zakupionego produktu. Po powrocie do domu i przeliczeniu rat okazuje się, że przedstawiana „tania” oferta okazuje się być ofertą, na którą nie stać potencjalnego konsumenta.

W roku minionym niepokojącym zjawiskiem stały się pokazy, na których oferowane są świadczenia usług medycznych. Prym w tym temacie wiedzie firma OCM z siedzibą w Warszawie, która organizuje spotkania seniorów na terenie powiatu promując zawarcie umów o świadczenie usług zdrowotnych, w postaci abonamentu wykupionego na określony czas (36, 48 miesięcy), w ramach którego pacjent będzie mógł skorzystać z dodatkowych badań profilaktycznych i zdrowotnych. Koszt takiego abonamentu w zależności od okresu wynosi od 6 do 8 tysięcy złotych. Podpisanie tego rodzaju umów stanowi dla konsumentów poważny problem, bowiem w świetle zapisu art. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tj. Dz. U 2017, poz. 683) przepisów ustawy nie stosuje się w przypadku, jeśli umowy dotyczą usług zdrowotnych w celu oceny, utrzymania lub poprawy stanu zdrowia medycznego.

Umowy zawierane w mieszkaniu konsumenta najczęściej dotyczyły umów sprzedaży prądu i gazu. W mniejszym stopniu, w porównaniu z poprzednimi latami, konsumenci zawierali umowy na usługi telekomunikacyjne. We wszystkich przypadkach konsumenci skarżyli się na to, że zostali wprowadzeni w błąd, gdyż nie mieli świadomości, że zmieniają sprzedawcę prądu czy gazu lub operatora usług. Brak nawyku czytania powoduje, że konsumenci zawierają umowy nieświadomie i dopiero po otrzymaniu pierwszych faktur zgłaszają się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów prosząc o pomoc. W takich przypadkach pomoc jest nieskuteczna bowiem ustawowy 14 dniowy termin na odstąpienie od umowy upłynął i interwencja rzecznika nie przynosi oczekiwanych efektów. Po zmianie sprzedawcy, konsumenci otrzymują często zawyżone i niewspółmiernie do zużytego prądu czy gazu rachunki.

Kolejnymi kwestiami spornymi pozostają umowy bankowe (o kredyt konsumencki) w tym umowy z para bankami klienci najczęściej reklamowali nieudzielenie pełnych informacji skutkujące obciążeniami finansowymi, złe naliczanie, a także żądanie nienależnych zapłat. Wiele spraw dotyczyło kredytów na sprzedaż ratalną, gdzie zawile zapisy umów prowadziły do ich niedotrzymywania przez klientów. Część konsumentów przychodziła do Rzecznika po porady związane z wpadnięciem przez nich w pętlę zadłużeniową oraz dotyczące możliwości restrukturyzacji pobranych kredytów i pożyczek.

Wiele zgłoszeń dotyczyło także spraw ubezpieczeniowych. Konsumenci wskazywali na bezradność wobec firm ubezpieczeniowych w zakresie wywiązywania się z ich obowiązków: długotrwałe załatwianie spraw, zaniżanie wartości szkód żądanie nienależnych opłat np. po rezygnacji z ubezpieczyciela.

Aby ułatwić konsumentom dochodzenie zasadnych roszczeń Rzecznik przygotował oświadczenia woli lub inne pisma składane sprzedawcom, które najczęściej pozwalały prawidłowo zakończyć postępowanie reklamacyjne, pozytywnie dla konsumenta. Część interwencji konsumentów dotyczyła roszczeń, które w świetle obowiązujących przepisów prawa im nie przysługują. Konsumenci zadawali również pytania dotyczące obowiązków uwidaczniania cen przez sprzedawców, oznaczania towarów oferowanych do sprzedaży, obowiązku wystawiania faktur VAT, rachunków, warunków organizacyjno – technicznych sprzedaży towarów konsumentom, sposobu ustalania cen towarów, odmowy przyjęcia płatności kartą płatniczą lub kredytową.

Bywa wiele spraw, w których konsumentom chodzi nie tyle o udzielenie porady prawnej, lecz o podjęcie interwencji lub o rozstrzygnięcie danego sporu. Często też zgłaszane są problemy, w których udzielenie porady prawnej przez telefon lub drogą elektroniczną jest niemożliwe, z uwagi na złożoność zagadnienia. We wszystkich takich sprawach konsumenci zapraszani są do biura Rzecznika w celu dokładnej analizy problemu.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego, oczywiście w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik na bieżąco zapoznaje się z uchwałami Rad Miejskich (miasta Konstancinów Łódzki oraz Pabianice) Rad Gmin i Rady Powiatu mogącymi mieć wpływ na sprawy konsumenckie. W roku sprawozdawczym nie odnotowano sygnałów ze strony konsumentów potrzeby takich zmian. Pomimo braku takich sygnałów, w roku 2017 Rzecznik poddał ocenie projekty uchwał Rady Miejskiej w Konstancynie Łódzkim w zakresie propozycji zmian podatków na terenie miasta w tym: stawki podatku od nieruchomości, od środków transportowych, w sprawie zintegrowanego systemu gospodarowania odpadami komunalnymi na terenie Gminy, a także ustaleniami dotyczącymi zatwierdzenia taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków za wodę i ścieki. Rzecznik konsultował się w tym zakresie z Burmistrzem miasta Konstancynowa Łódzkiego oraz członkami Rady Miejskiej bowiem w ocenie Rzecznika ceny tych mediów są dość wysokie. Przedstawione argumenty nie przekonały większości członków Rady do zmiany stanowiska w zakresie podwyżek.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Zgodnie z art.42 ust.1pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U z 2017r., poz.229) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Występowanie do przedsiębiorców następuje na pisemny wniosek konsumenta.

W sytuacjach jednoznacznych i nie budzących najmniejszych wątpliwości, Rzecznik podejmował interwencje w postaci wystąpień formalno – prawnych. W swych wystąpieniach Rzecznik wskazywał podstawy prawne dotyczące badanego zagadnienia i dodawał komentarz własny. W pierwszej kolejności starał się wykorzystać wszystkie niezbędne możliwości do polubownego zakończenia sporu. W minionym roku sprawozdawczym Rzecznik przygotował **466** wystąpień do przedsiębiorców. Niejednokrotnie po przygotowaniu pisma do przedsiębiorcy i otrzymanej odpowiedzi, Rzecznik ponownie podnosząc argumenty wskazane przez podmiot, przysyłał kolejne wystąpienie. często więc w jednej sprawie przygotowane było kilka pism.

Analizując charakter wystąpień wyraźnie widać, iż w dalszym ciągu dominują umowy sprzedaży w zakresie nieuwzględnianych reklamacji: obuwia, odzieży, galanterii skórzanej, sprzętu RTV i AGD, gospodarstwa domowego. Odmowa przyjęcia towaru do reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową i kierowanie reklamujących do serwisów gwarancyjnych - to podstawowe zarzuty kierowane pod adresem sprzedawców. Ponadto brak uzasadnienia odmowy ze strony profesjonalistów oraz nieterminowość udzielanych odpowiedzi to kolejne uwagi kierowane pod adresem sprzedających. W wielu wypadkach sprzedający żądają konieczności udowodnienia, że wada tkwiła w chwili wydania towaru pomimo, że towar został zakupiony kilka dni przed złożeniem reklamacji.

Nadal duża ilość wystąpień Rzecznika dotyczyła umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci dopełniając obowiązku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w czasie ustawowym, często i tak borykają się z problemem dotyczącym: zwrotu towaru, wyegzekwowania zaliczek, które wpłacono przy zawarciu umów, uznania rozwiązania umowy przez banki finansujące zakup. W wielu wypadkach sprzedawcy oczekują na zwrot towaru w siedzibie firmy, nie odbierają produktów przesłanych za pośrednictwem kuriera. Siedziby tych firm znajdują się w różnych krańcach Polski, wobec czego osobisty zwrot w wielu wypadkach jest nie tylko utrudniony, ale wręcz niemożliwy. Nowym przedmiotem skarg konsumentów jest realizacja przez przedsiębiorców uprawnienia do obciążenia konsumentów odstępujących od umowy zawartej na odległość lub będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Pomimo, iż konsumenci nie korzystali z zakupionych dóbr konsumpcyjnych byli obciążeni niemałymi kwotami za rzekome ich używanie i tym samym zmniejszenie wartości towaru. Rzecznik w takich sytuacjach podejmował interwencje pisemnej we wszystkich przypadkach spowodował, że przedsiębiorcy rezygnowali z oczekiwanej zapłaty.

W Pabianicach od kilku lat funkcjonują dwa podmioty o nazwach "WIP" s.c. oraz „PARA” s.c. zajmujące się sprzedażą obuwia chińskiego. Przyznam, iż nawet rzecznik konsumentów nie jest w stanie wyegzekwować słusznie składanych i zasadnych reklamacji. Obuwie jest bardzo niskiej jakości, po kilku tygodniach, a nawet dniach zwyczajnie ulega zniszczeniu. Sprzedawcy nie uznają reklamacji, wobec powyższego Rzecznik przyjął taktykę w postaci wystąpienia i wezwania do polubownego zakończenia sporu, a następnie przygotowania pozwu sądowego i skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

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

Powiatowy rzecznik Konsumentów, wzorem lat minionych współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwową Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej. Współpraca polegała na wzajemnej wymianie poglądów, ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu praktyk rynkowych naruszających prawa i interesy konsumentów. Ze stowarzyszenia Konsumentów Polskich rzecznik otrzymywał bezpłatne broszury opracowywane na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które następnie wydawane były konsumentom.

Częste kontakty telefoniczne z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, Inspekcją Handlową, federacją Konsumentów, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Regulacji Elektronicznej, bez zbędnej zwłoki sygnalizują o stwierdzonych przypadkach naruszenia interesów konsumentów. Współpraca Rzecznika polega na

koordynacji wykonywanych zadań, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów.

Kilkanaście razy Rzecznik kierował wnioski o wszczęcie postępowania mediacyjnego do Delegatury URE, a także do Państwowej Inspekcji Handlowej. Rzecznik składał wnioski w sprawie dokonania kontroli różnych placówek handlowych, które pomijają obowiązek wystawiania cen towarów. Na prośbę Konsumentów złożono 5 takich wniosków i dotyczyły one takich placówek jak: Kaufland w Pabianicach i Konstancynie Łódzkiej, jednej z placówek Biedronki w Pabianicach, sklep gastronomiczny w Konstancynie Łódzkiej, Brichomarche w Pabianicach. We wszystkich przypadkach konsumenci zgłaszały, że sprzedawcy nie respektują cen wystawionych przy produktach. Po dojściu do kasy klienci zmuszani byli do płacenia kwoty wyższej niż widniała przy produkcie.

Z Federacji Konsumentów Rzecznik otrzymywał bezpłatny biuletyn poświęcony zagadnieniom konsumenckim, przydatny w codziennej pracy.

Ponadto współpraca polega także na:

- wskazaniu konsumentom pragnącym skorzystać z opinii rzeczoznawcy, rzeczoznawców wpisanych listę rzeczoznawców Inspekcji Handlowej,
- wskazaniu konsumentom i przedsiębiorcom możliwość oddania sprawy pod rozstrzygnięcie Polubownych Sądów Konsumenckich, działających przy Inspekcji Handlowej, czy też możliwość prowadzenia mediacji przez WIIH,
- w przypadku kwestionowania jakości zakupionych towarów, informuje konsumentów o możliwości składania skarg do WIIH w celu dokonania kontroli ich jakości.

Należy podkreślić, iż istotną rolę w przekazywaniu sobie informacji, trendów i problemów odgrywa współdziałanie Rzeczników Konsumentów z różnych miast i powiatów. Dzięki temu Rzecznicy wymieniają się informacjami zakresie obowiązujących przepisów, ich interpretacji, stosowania prawa w praktyce. Rzecznicy wymieniają się doświadczeniami i wymieniają poglądy w sprawach trudnych, wymagających głębszej analizy. W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w takich spotkaniach zorganizowanych przez powiaty: Bełchatów, Piotrków Trybunalski, Opoczno i Łódzki Wschodni. W spotkaniu brali udział Rzecznicy powiatowi i miejsy z województw: Łódzkiego i świętokrzyskiego.

5. Powództwa na rzecz konsumentów.

Z uwagi na koszty oraz czasochłonność spraw sądowych, Rzecznik stara się uzyskać pozytywne rezultaty dla konsumenta poprzez częste mediacje i bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców. Realizacja tych działań poprzez rozmowy telefoniczne, osobisty kontakt z profesjonalistami, a także posiłkowanie się wydanymi ekspertyzami rzeczoznawców w istocie w wielu wypadkach pomaga w dążeniu do pozytywnego załatwienia sprawy. Niestety bywają nieugięci przedsiębiorcy, którzy nie przyjmują do wiadomości żadnych argumentów. Skierowanie pozwu do sądu następuje zwykle w przypadkach, w których przedsiębiorca nie chce podporządkować się przepisom prawa (nie uwzględnia ekspertyz rzeczoznawców, nie odpowiada na reklamacje kupującego, nie realizuje zobowiązań umownych bądź je ogranicza w sposób niekorzystny). Konsument otrzymuje sporządzony przez Rzecznika pozew oraz zebrane w sprawie materiały dowodowe. W przypadku konieczności przedstawienia dodatkowych twierdzeń i udzielania odpowiedzi na wątpliwości pozwanych, przygotowywane są odpowiednie pisma procesowe.

Większość przygotowanych pozwów to sprawy, w których wcześniej Rzecznik podejmował interwencje, a przedsiębiorca odmawiał zadośćuczynienia żądaniom

konsumenta, bądź nie udzielał żadnej odpowiedzi zarówno na pisma reklamujących jak i Rzecznika.

Zdarzają się sytuacje, kiedy zgłaszający się konsumenci nie oczekiwali podjęcia przez Rzecznika interwencji, bowiem sami wyczerpali możliwości poza sądowego rozstrzygnięcia (korzystali z pomocy WIIH) i prosili Rzecznika o przygotowanie pozwu.

W roku sprawozdawczym w imieniu Konsumentów Rzecznik sporządził **72 pozwy o zapłatę**. Uczestniczył w **28 sprawach**, które zostały zakończone wygraną dla konsumenta. W trzech przypadkach przegrani przedsiębiorcy składali odwołanie do Sądu Okręgowego w Łodzi, ten jednak po złożonym przez Rzecznika konsumentów piśmie procesowym i wypowiedzi w zakresie sporu podtrzymał decyzję I instancji.

Zwolnienie z opłat sądowych w przypadku Powiatowych / Miejskich Rzeczników konsumentów stosuje się wyłącznie w sprawach dotyczących ochrony zbiorowych interesów konsumentów. W sprawach dotyczących ochrony indywidualnej, Rzecznicy nie podlegają zwolnieniu z opłat związanych z wniesieniem powództwa. Istnieje więc ryzyko obciążenia rzecznika kosztami przegranej sprawy, co skutkować może obciążeniem budżetu Powiatu. W związku z powyższym od dawna przyjęto zasad, iż rzecznik występuje za zgodą konsumenta do toczących się postępowań.

Z racji uporczywego uchylania się przez przedsiębiorców od udzielenia odpowiedzi na wystąpienia, rzecznik złożył 12 zawiadomień na policję o „popelnieniu przez przedsiębiorców wykroczenia na podstawie art. 114 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego o ochronie konkurencji i konsumentów.

E – sąd z Lublina nieustannie zalewa konsumentów nakazami zapłaty z tytułu roszczeń, które nie istnieją lub są przedawnione. Wobec powyższego w terminie 14 dni od momentu otrzymania takiego nakazu, konsumenci nie zgadzając się z wydanym nakazem, zobowiązani są do złożenia sprzeciwu. W przypadkach kiedy konsument mógł skorzystać z instytucji przedawnienia Rzecznik pomaga i w sporządzeniu SP. W minionym roku przygotowano **37 takich sprzeciwów**.

6.Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach w trakcie udzielania porad na bieżąco prowadzi także działalność edukacyjną, mającą na celu pogłębienie wiedzy z zakresu praw konsumenta. Przekazuje konsumentom materiały edukacyjno – informacyjne. W roku sprawozdawczym Rzecznik dysponował ulotkami:

- „senior w świecie finansów”,
- „seniorze uważaj na nieuczciwych sprzedawców”,
- „mam dla Państwa wyjątkową ofertę...czyli jak nie dać się oszukać przez akwizytora”
- „mediacja i inne polubowne formy rozwiązania sporów na rynku finansowym”.

Podobnie jak w minionych latach Rzecznik współpracował z mediami lokalnymi poprzez:

- Udzielanie wywiadów i opracowywanie artykułów z poradami konsumenckimi, które za pośrednictwem i przy współpracy lokalnej prasy były udostępniane w Ekspressie Ilustrowanym i Życiu Pabianic.
- Prowadzenie programów edukacyjnych, w których Rzecznik udziela wyczerpujących informacji pomocnych w zawieraniu codziennych umów cywilno – prawnych. Programy „ABC konsumenta” nagrywane były przy współpracy telewizji lokalnej „PROMOK”, TV Konstantynów Łódzki oraz Telewizji Polskiej S.A oddział w Łodzi, w której rzecznik dwukrotnie został zaproszony na poranny program „Łodzią po regionie”

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- Art. 473 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)
- Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- Art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronę konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U z 2017r., poz. 229) – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów
- Art.42 ust.5 ustawy z dnia 16.02.2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U z 2017r., poz. 229)w zw. Z art. 63 kpc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

W roku sprawozdawczym Powiatowy rzecznik Konsumentów w Pabianicach nie podejmował powyższych działań, z uwagi na brak sygnałów w zakresie wskazanych uprawnień.

III. WNIOSKI KOŃCOWE

Utrzymująca się na relatywnie wysokim poziomie liczba udzielanych porad i przekazanych informacji świadczy o powszechnej wśród mieszkańców powiatu znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta.

Okres sprawozdawczy charakteryzował się nasilającą się falą skarg na umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Najczęściej powtarzające się nieuczciwe działania to nakłanianie osób starszych do zakupu drogich zestawów garnków, koców czy urządzeń paramedycznych, z reguły sprzedawanych po drastycznie zawyżonych cenach lub pozbawionych właściwości opisywanych w czasie sprzedaży. Handlowcy wykorzystują łatwowierność i nie znajomość prawa konsumentckiego. Aby dodatkowo zachęcić do zakupu w czasie3 bezpłatnych badań medycznych akcentują zły stan zdrowia uczestnika pokazów. Sprzedaż takich produktów i usług odbywa się najczęściej w hotelach lub w sanatoriach, gdzie osoby starsze zaprasza się pod pretekstem możliwości wykonania bezpłatnych badań. W tym też zakresie, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach w bieżącym roku planuje położyć szczególny nacisk na edukację seniorów, organizując spotkania, a także prowadząc wykłady na Uniwersytecie Trzeciego Wieku.

Spośród 466 spraw ponad 80% zostało zakończonych pozytywnie. W sytuacjach kiedy przedsiębiorcy nie godzili się ze stanowiskiem rzecznika, który działając w imieniu i na rzecz konsumenta próbował wyegzekwować ich roszczenia, w zasadnych przypadkach przygotował powództwa cywilne, które składane były do sądów przez samych konsumentów. Wszystkie sprawy, do których wstąpił rzecznik zakończyły się wygraną.

Analizując sprawozdania roczne Miejskich Rzeczników Konsumentów z innych dużo większych niż Pabianice miast, którzy wykonują swe zadania z udziałem kilku pracowników nasuwa się stwierdzenie, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach przy pomocy jednego pracownika przyjął porównywalną ilość skarg. Być może wiąże się to z faktem przyjmowania skarżących konsumentów w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Pabianicach przez cały tydzień z wyłączeniem dwóch piątków, bez ograniczeń czasowych.

Rzecznicy innych miast pomimo zatrudniania większej kadry, pracują w określonych dniach i godzinach, pozostawiając sobie większą możliwość realizacji zadań np. na

prowadzenie spraw w sądzie czy prowadzenia zajęć edukacyjnych w szkołach. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach zastanawia się nad wyznaczeniem takich dni i godzin, z uwagi na ogromną ilość pracy. Ilość zgłaszanych skargi podejmowanych interwencji, a także przygotowywanie pozwów wiąże się z koniecznością pracy poza godzinami.

Praca Rzecznika Konsumentów wymaga szczególnych predyspozycji. Bywa stresująca, bowiem nie wszystkie problemy można rozwiązać ugodowo, nie zawsze też Klient ma rację. Najtrudniejsze są sytuacje, kiedy konsumenta trzeba przekonać, że jego roszczenia nie znajdują uzasadnienia w obowiązujących przepisach. Wówczas można spotkać nerwowe reakcje konsumentów polegające na wypowiedaniu nerwowych opinii, że prawo jest złe, że Rzecznik powinien wpłynąć na jego zmianę. Często zdarzają się sytuacje gdy konsumenci nie czytają zawieranych umów, podpisują je w ciemno, nie analizując ich treści. Potem okazuje się, że bez uzasadnienia mają pretensje co do ich zapisów.

Niezwykłej satysfakcji dostarczają jednak słowa podziękowania i uznania od osób, którym nie tylko rzecznik pomógł ale również tym, gdzie nie dochodziło do pozytywnego sfinalizowania sporu.