

Miejski Rzecznik Konsumentów w Toruniu

Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu

w roku 2015

Toruń, luty 2016 r.

*Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r.
o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r., poz. 184 ze zmianami),
na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście (prezydentowi
miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie
ze swojej działalności w roku poprzednim*

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.....	3
1.	Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy -ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe.....	4
II.	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.....	5
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	5
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	7
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	7
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	9
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.....	12
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	13
7.	Podejmowanie działań wynikających z:.....	13
	<ul style="list-style-type: none">• art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....	14
8.	Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	14
9.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	16
IV.	TABELE	

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TORUNIU.

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest **Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 roku**, która w **art. 76** zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniem zagrażającym ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi .

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym ((Dz. U. z 2013 r. poz. 595 i 645) w art. 4 ust. 1 pkt. 18 stanowi natomiast, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Zadania te realizuje miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów

Zgodnie z przepisami prawa (ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - Dz.U. z 2015 r., poz. 184) podstawowym celem działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów.

Do zadań rzecznika należy przede wszystkim:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa, informacji oraz innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,

Rzecznik posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie posiada kompetencji kontrolnych ani władczych. W tym zakresie rzecznik współdziałał z odpowiednimi instytucjami i organami m.in. Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumenta.

Realizując swoje zadania rzecznik konsumentów kieruje się wytycznymi zawartymi w „Polityce Konsumentckiej na lata 2014-2018”, która stanowi siódmy już z kolei dokument programowy opisujący działania Rządu Rzeczypospolitej Polskiej na rzecz wzmocnienia poziomu ochrony praw konsumentów na polskim rynku oraz zapewnienia im równych szans na rynku wspólnotowym.

Założeniem Polityki jest z jednej strony zapewnienie odpowiednich narzędzi prawnych, umożliwiających konsumentom skuteczne dochodzenie roszczeń, a także wskazanie działań na rzecz eliminowania niewłaściwych zachowań rynkowych przedsiębiorców. Polityka konsumencka

wpisuje się jednocześnie w cele określone w Strategii Sprawne Państwo 2020, która budowę bezpiecznego i prokonsumenckiego rynku wskazuje jako jedno z najistotniejszych zadań państwa. Cel ten powinien być realizowany przez wszystkie podmioty zobowiązane przez ustawodawcę do ochrony konsumentów.

Podstawowym prawem konsumentów w gospodarce wolnorynkowej jest prawo do wyboru. Polityka konsumencka na lata 2014-2018, w sferze podmiotowej, zakłada istnienie systemu ochrony konsumentów, którego elementy działają zgodnie ze swoimi kompetencjami w celu zapewnienia słabszym uczestnikom rynku ochrony prawno-instytucjonalnej.

1.Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy -ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe.

W strukturze organizacyjnej Urzędu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Prezydentowi Miasta Torunia, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust. 3 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184).

Zadania w zakresie ochrony konsumentów realizowane są w składzie dwuosobowym, w pełnym wymiarze czasu pracy.

Miejski Rzecznik Konsumentów Bożena Sawicka- posiada wykształcenie wyższe-Wydział Prawa i Administracji Uniwersytet im. M. Kopernika w Toruniu, kierunek prawo, ukończoną aplikację prokuratorską oraz studia podyplomowe z zakresu zamówień publicznych.

Główny specjalista- Karol Posachowicz- posiada również wykształcenie wyższe-Wydział Prawa i Administracji Uniwersytet im. M. Kopernika w Toruniu, kierunek prawo oraz ukończone studia podyplomowe z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi i studia europejskie.

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów zarówno osobiście, jak i telefonicznie. Wnoszone sprawy są rejestrowane w podziale na porady i informacje oraz interwencje.

W przypadku podejmowania interwencji, konsument składa stosowny wniosek. Interwencje są monitorowane co do terminu załatwienia sprawy, a w przypadku braku odpowiedzi monitorowane. W przypadku uporczywego uchylania się od odpowiedzi, rzecznik korzysta z możliwości wnioskowania do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą przewidzianą w art. 42 ust. 4 w związku z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu mieści w budynku Urzędu Miasta Torunia, **ul. Wały Gen. Sikorskiego 12/2. Biuro jest czynne od poniedziałku do piątku, od godz. 7.30 do godz. 15.30.** tel.: 56 6118640, 56 6118641

e-mail: mrzk@um.torun.pl

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

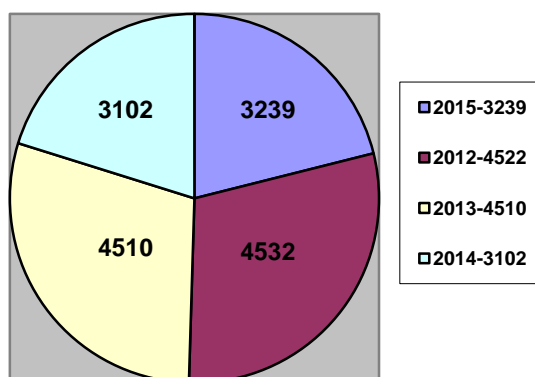
W roku 2015 ogółem wniesiono do miejskiego rzecznika konsumentów w Toruniu **4620 spraw**, z czego **3239** dotyczyło porad i informacji, **1381** – interwencji u przedsiębiorców, a także przygotowano **22** powództw na rzecz konsumentów.

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

Udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom jest podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów. Pomoc konsumentom w tym zakresie odbywa się drogą telefoniczną, internetową bądź w bezpośrednich rozmowach i kontaktach ze zgłaszającymi się interesantami. Po rozpoznaniu wnoszonych spraw, przekazywane są zainteresowanym obowiązujące regulacje prawne i możliwości ich wykorzystania, podejmowane są rozmowy i mediacje z przedsiębiorcami, a także opracowywane wzory pism reklamacyjnych lub odwołań. Liczba udzielonych konsumentom porad i informacji drogą telefoniczną bądź osobistą w porównaniu z latami ubiegłymi utrzymuje się na stałym poziomie.

W 2015r. udzielonych zostało **3239 porad oraz informacji prawnych**. Obrazuje to poniższe zestawienie:

IŁOŚĆ PORAD UDZIELONYCH w latach 2012-2015



Największą ilość zgłoszeń stanowią zapytania i udzielone porady oraz informacje dotyczące umów sprzedaży, zgłoszono ich **1501**. W dalszej kolejności odnotowano zapytania dotyczące umów o usługi – **1404**, następnie umów zawartych poza lokalem sprzedawcy lub na odległość – **334** (tabela nr 1)

Wzrastająca ilość interesantów korzystających z porad Rzecznika Konsumentów wskazuje

na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość konsumentką.

Najczęściej napotykanymi trudnościami w relacjach konsumentów z przedsiębiorcami jest przede wszystkim sposób oraz zbyt długi okres załatwiania reklamacji.

Z zestawienia wynika, że najwięcej spraw w zakresie umów sprzedaży dotyczyło obuwia, sprzętu AGD i RTV, telefonów, sprzętu komputerowego, wyposażenia wnętrz, samochodów. Struktura ta dokładnie odzwierciedla sytuację z roku 2014 i we wcześniejszych latach, gdzie ilość spraw wnoszonych do miejskiego rzecznika konsumentów kształtowała się podobnie.

Towary reklamowane są zwykle z powodu niskiej ich jakości i były nierzadko reklamowane kilkakrotnie. Dotyczy to przede wszystkim obuwia, telefonów oraz sprzętu komputerowego. W przypadku sprzętu AGD i RTV, a także komputerowego, zwykle reklamujący kupowali sprzęt w sieci dużych sklepów i tam występowały największe problemy z reklamacjami, które nie były najczęściej uznawane jako zasadne, często z łamaniem obowiązującego prawa.

Kolejnym problemem 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 byli kierowani przez sprzedawców do punktów serwisowych, a więc następowało wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Kupujący wchodzili natomiast w relacje z gwarantem z tytułu gwarancji, a więc na warunkach ustalonych przez nich samych.

Kupujący składali reklamację z tytułu **rękojmi**, natomiast sprzedawcy *de facto* zmuszali ich do korzystania z innego prawa – gwarancji.

Kolejną bolączką klientów były odległe terminy realizacji napraw towarów, a także brak informacji ze strony sprzedawcy o przysługujących kupującym prawach. Wielokrotnie też kupujący musieli korzystać z usług rzeczoznawców w celu udowodnienia sprzedawcy istnienia niezgodności w dniu wydania towaru.

W zakresie usług najwięcej zgłoszeń dotyczyło usług telekomunikacyjnych (przede wszystkim telefonia komórkowa i internet). 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 usług telekomunikacyjnych od odpowiedzialności za wadliwy sprzęt (umowy sprzedaży sprzętu) sprzedawany w ramach promocji i związania poprzez 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 mimo oświadczeń o jego istnieniu przez operatorów oraz jakości usług internetowych.

Drugimi w kolejności usługami, które były najczęściej reklamowane to usługi bankowe, w tym umowy z parabankami i umowami o kredyt konsumencki. Klienci najczęściej reklamowali nie udzielenie pełnych informacji skutkujące obciążeniami finansowymi, złe naliczanie, a także żądanie nienależnych zapłat.

Część konsumentów przychodziła do rzecznika po porady związane z tzw. „pętlą zadłużeniową” oraz dotyczące możliwości restrukturyzacji pobranych kredytów i pożyczek.

Wiele zgłoszeń dotyczyło także spraw ubezpieczeniowych. Konsumenti 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.

W usługach bankowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, developerskich, czy turystycznych znaczną część udzielonych porad dotyczyła stosowania przez firmy w umowach klauzul niedozwolonych (abuzywnych). Wiele wnoszonych spraw dotyczyło nierzetelnej, wprowadzającej w błąd reklamy oraz udzielanych informacji, na podstawie której podejmowano decyzje zakupu usług.

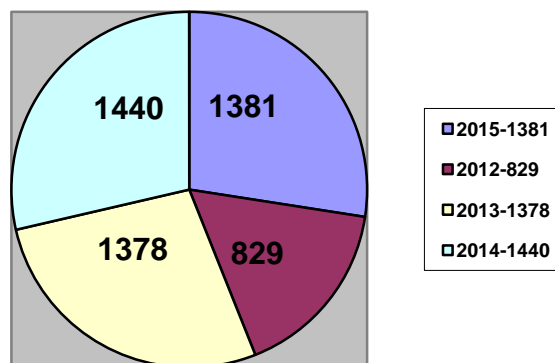
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2015 roku nie zaistniała potrzeba składania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Należy podkreślić, że rzecznik jest informowany o planowanych sesjach Rady Miasta, otrzymuje proponowany porządek obrad i ma możliwość uczestnictwa w sesjach.

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

W wyniku rozpoznanych spraw rzecznik podjął w 2015 roku **1381** interwencje i wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw konsumentów.

ILOŚĆ INTERWENCJI DO PRZEDSIĘBIORCÓW w latach 2012-2015



Wśród interwencji i wystąpień **926** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, umów o usługi –**368**, umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość –**87**.

Spośród interwencji dotyczących **umów sprzedaży** najczęściej dotyczyło obuwia, sprzętu AGD i RTV, natomiast w zakresie **usług** – to usługi telekomunikacyjne bankowe.

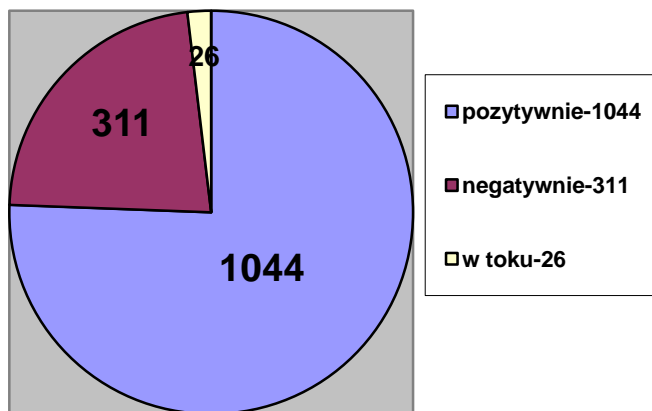
W zakresie reklamacji obuwia najczęściej występowały sprawy związane z brakiem reakcji sprzedawcy na wystąpienia klienta, nieuznawanie reklamacji z związku z jakością obuwia, nieinformowania kupujących o właściwościach obuwia sportowego skutkującego codziennym używaniem obuwia, a nie w określonych warunkach (np. na hali sportowej).

W usługach turystycznych przede wszystkim reklamowano niezgodne z umową zakwaterowanie w hotelach o niższym standardzie, wyliczanie okresu pobytu i zmniejszanie w związku z tym ilości świadczeń. W usługach przewozowych dominowały sprawy związane z nieterminową dostawą przesyłek, bądź ich zaginięciem lub zniszczeniem.

Nastąpił wzrost wystąpień miejskiego rzecznika konsumentów w sprawach związanych z zakupami na odległość oraz poza siedzibą przedsiębiorcy. Wiąże się to z wzrostem popularności zakupów i związaną z tym nasilającą się agresywną sprzedażą poza siedzibą przedsiębiorcy (prezentacje, sprzedaż okrężna, akwizycja w domach klientów) oraz na odległość (oferty telefoniczne, internetowe). W tym zakresie obserwuje się brak udzielania pełnych informacji o sprzedawanych towarach i usługach, przedstawianie nieprawdziwych ofert (rozmowa o jednej ofercie, a przekazywanie do podpisania umowy na inną szczególnie w zakresie umów telekomunikacyjnych), nieinformowanie o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni i utrudnianie odstąpienia, nie wywiązywanie się umów (niedostarczanie towarów lub przesyłanie innych, słaba jakość towarów), niedotrzymywanie terminów. Często też utrudniony był kontakt klientów z tymi przedsiębiorcami, gdyż podane adresy i numery telefonów były nieaktualne lub nieprawdziwe.

Na **1381** spraw, w których interweniowano w 2015 r., **1044** zostało załatwione z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, **311** negatywnie, a **26** spraw jest w toku załatwiania (tabela nr 2). Świadczy to o skuteczności wystąpień i interwencji rzecznika.

1381- ILOŚĆ INTERWENCJI w 2015 roku oraz SPOSÓB ICH ZAŁATWIENIA



4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Podobnie jak w latach ubiegłych, w 2015 roku Rzecznik Konsumentów na bieżąco współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym z delegaturą w Bydgoszczy, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej Ośrodek Zamiejskowy w Toruniu, Federacją Konsumentów, Bankowym Arbitrażem Konsumentckim, Europejskim Centrum Konsumentckim, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Komunikacji Elektronicznej. Współdziałanie polegało na wzajemnej wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych, wydawanych decyzji, a także orzecznictwa w sprawach konsumentckich, czy sygnalizowaniu praktyk rynkowych naruszających prawa i interesy konsumentów.

W zakresie działań profilaktycznych, mających na celu ochronę interesów konsumentów, miejski rzecznik konsumentów, korzystając ze swoich uprawnień, złożył do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiadomienie o możliwości **naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**.

Jako przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów rzecznik wskazał firmę **Polskie Centrum Telemedyczne Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Grzybowskiej 80/82, 00-844 Warszawa**. Rzecznik wniósł o zbadanie zgodności postępowania

w.w przedsiębiorcy z przepisami ustawy **z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów** (Dz.U. 2015 poz.184.)

Do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu wpłynęły sprawy konsumentów, dotyczące podpisanych z Polskim Centrum Telemedycznym Sp. z o.o., w sposób nieświadomy wręcz podstępny, umów o świadczenie usług medycznych TeleEKG, każdorazowo zawartych na czas określony 36 miesięcy.

Z informacji i dokumentów przedstawionych w biurze wynika, iż umowy niniejsze były zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Sposób zawierania umów, w przypadku spraw, które wpłynęły do biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu, zawsze był ten sam. W pierwszym etapie z konsumentem kontaktował się drogą telefoniczną konsultant operatora „Telekomunikacja dla Domu” Sp. z o.o. z informacją o możliwości obniżenia abonamentu telefonicznego. Podkreślenia wymaga, iż wszyscy konsumenci, którzy zgłosili się do biura z przedmiotową sprawą są to osoby dojrzałe wiekowo i każdorazowo byli przekonani, iż rozmowa odbywa się z przedstawicielem dotychczasowego operatorem, a nie innego. W konsekwencji odbytej rozmowy kurier dostarczał konsumentom do podpisu umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z w/w operatorem, a dodatkowo umowę o świadczenie usług medycznych TeleEKG zawieraną z Polskim Centrum Telemedycznym Sp. z o.o. Konsumenci w ogóle nie mieli jakiegokolwiek świadomości o zawarciu umowy o świadczenie usług medycznych. Na żadnym etapie nie byli informowani o propozycji zawarcia takowej umowy ani jej warunkach. Konsekwencją natomiast podpisania wszystkich dokumentów, jakie przedłożył kurier, było umowy o świadczenie usług medycznych TeleEKG, a w dalszym etapie wysyłanie przez Polskie Centrum Telemedyczne Sp. z o.o. urządzenia medycznego i faktur za usługi (pierwsza faktura na kwotę 9,00 zł, kolejne na kwotę 60,00 zł za każdy miesiąc). Fakt natomiast odsyłania urządzeń, z punktu widzenia konsumentów niezamówionych, bądź składania oświadczeń o odstąpieniu od umowy, zawartej w sposób nieświadomy i niezamierzony, skutkuje obciążeniem konsumentów karą umowną w wysokości 15,50 zł. za każdy pełny miesiąc który pozostał do końca umowy (§ 1pkt 18 Warunków umowy).

Miejski Rzecznik Konsumentów w Toruniu mając wątpliwości co do zasadności takowego postępowania podejmował w zgłoszonych sprawach interwencje, zmierzające do uznania umów za niezawarte bez ponoszenia przez konsumentów jakichkolwiek kosztów. W tym zakresie powoływano się m.in. na stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych regulowanych przepisami ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. 2007, Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.). **Podjęte interwencje nie przyniosły rezultatu.** Przedsiębiorca stanowczo stał na stanowisku, iż umowy zostały zawarte z zachowaniem

wszystkich obowiązków ciążących na przedsiębiorcy, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. W odniesieniu natomiast do zarzutu współpracy z operatorem „Telekomunikacja dla Domu” Sp. z o.o., przedsiębiorca poinformował, iż nie współpracuje z żadną firmą telekomunikacyjną.

Na podstawie art. 100 ust.1. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2007, nr 50, poz. 331 z późn. zm.), rzecznik złożył również **zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez TELEKOMUNIKACJĘ DLA DOMU Sp.z.o.o. Al. Jerozolimskie 123a, 02-017 Warszawa.**

W odpowiedzi Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powiadomił rzecznika, że postępowania przeciwko wskazanym przedsiębiorcom zostały wszczęte i są w toku.

Bez wątpienia na dużą skuteczność podejmowanych interwencji i działań wywiera ogromne zaangażowanie rzecznika w wykonywaną pracę. Rzecznik podejmuje interwencje w sprawach tzw „beznadziejnych”, które nierzadko dzięki determinacji rzecznika kończą się pozytywnie.

Przykładem takiej sprawy może być sprawa jednego z konsumentów, który za pośrednictwem Kancelarii Prawnej PROCULUS sp. z o.o. otrzymał kredyt na kwotę ponad **70,000,00 PLN**, przy czym zamiarem konsumenta było uzyskanie kredytu w kwocie **6,000,00 PLN**. Z kwoty kredytu 70,000,00 PLN ok. 30,000,00 PLN stanowiło wynagrodzenie pośrednika natomiast ok. 30,000, 00 PLN były to dodatkowe ubezpieczenia. Konsument otrzymał po odjęciu opłat i prowizji banku kwotę 6,000,00 zł.

W tej sprawie rzecznik skierował

1. wystąpienie do banku – w ocenie rzecznika konsument ma pełne prawo sądzić, że został wprowadzony w błąd co do okoliczności i warunków zawartej umowy, nieuczciwa praktyka rynkowa -ustawa z dnia 23 sierpnia 2007r o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. 2007, Nr 171, poz.12060) z żądaniem unieważnienia umowy kredytu,
2. zawiadomienie **do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** – Delegatura we Wrocławiu o podejrzeniu stosowania przez PROCULUS praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów
3. zawiadomienie do **Prokuratora Generalnego i Komendanta Wojewódzkiego Policji we Wrocławiu** o podejrzeniu popełnienia **przestępstwa oszustwa- art. 286 § 1 kk**
4. pismo do Kancelarii Prawnej PROCULUS- żądanie zwrotu wpłaconych przez konsumenta kwot na podstawie bezpodstawnego wzbogacenia się.
5. pismo do banku z żądaniem unieważnienia umowy zawartej pod wpływem błędu.

W wyniku podjętych przez rzecznika działań udało się odstąpić od dodatkowych umów ubezpieczenia co zmniejszyło znacznie kwotę kredytu. Podjęte zostały również działania mające na celu zwrot prowizji od pośrednika finansowego Kancelarię Prawną PROCULUS sp. z o.o.

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

W 2015 r. miejski rzecznik konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami. Natomiast przygotował wystąpienia do sądu w **28** sprawach w tym dotyczących reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową **16, 4** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług. W **8** przypadkach został przygotowany sprzeciw od otrzymanego nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym.

Należy podkreślić, iż 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, wystąpienia rzecznika, nie realizuje zobowiązań umownych, bądź je ogranicza w sposób niekorzystny dla konsumenta). Często doprowadzenie do postępowania sądowego wkalkulowane jest w działalność operacyjną przedsiębiorcy (np. ubezpieczyciela, banku, telekomunikacji). Wiele osób rezygnuje z tej drogi, stąd ryzyko dla przedsiębiorcy jest niewielkie, a przy tym nie łamie stosowanych przez siebie zasad postępowania z klientami (np. nie zgadza się na wypowiedzenie umowy, odstąpienie od kar umownych itp.), co przynosi mu określone korzyści. Stąd rolą rzecznika jest dogłębne, wnikliwe zbadanie wnoszonych spraw oraz doradztwo kupującemu. Pomoc w przygotowaniu pozwu poprzedzone jest postępowaniem interwencyjnym mającym na celu polubowne załatwienie sprawy.

Z uwagi na koszty oraz czasochłonność spraw sądowych Rzecznik stara się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez częstsze mediacje i interwencje u przedsiębiorców. Realizuje to poprzez wystąpienia pisemne, rozmowy telefoniczne, osobiste wizyty u przedsiębiorców, a także wspomaga się ekspertyzami rzeczoznawców.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Realizując zadania wynikające z przyjętej „Polityki Konsumenckiej” na lata 2014–2018 rzecznik szczególny nacisk położył na edukację konsumencką. W związku z tym zainicjowano szereg akcji mających na celu podniesienie poziomu świadomości konsumenckiej.

Brak dostatecznej wiedzy w tym zakresie, skutkuje często podpisaniem umowy dotyczącej zmiany operatora telekomunikacyjnego, dostawcy energii elektrycznej, zakupu drzwi bądź okien od przedsiębiorcy rzekomo współpracującego ze spółdzielnią.

Biorąc powyższe pod uwagę rzecznik przygotował **ulotkę informującą konsumentów** o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, którą planuje rozesłać do Toruńskich Spółdzielni Mieszkaniowych oraz Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej, celem zamieszczenia na tablicach ogłoszeń oraz w innych łatwo dostępnych i widocznych miejscach.

Rzecznik przeprowadził również z okazji „Światowego Dnia Konsumenta” w toruńskich szkołach ponadgimnazjalnych, szkolenia w przedmiocie praw konsumenta, spotkał się ze studentami wydziału prawa i administracji UMK, członkami Europejskiego Stowarzyszenia Studentów Prawa „ELSA Poland” oraz Studenckiego *Kola* Naukowego Ochrony Konkurencji i *Konsumentów*.

Rzecznik wziął udział w spotkaniu z młodzieżą w siedzibie „Fundacji Dobra” w Toruniu, w trakcie którego przeprowadzono symulację postępowania mediacyjnego w sprawie cywilnej.

Miejski rzecznik konsumentów przekazywał również lokalnym mediom-prasie i TV informacje o działaniach własnych oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przygotowano informacje dla prasy, z których kilkadziesiąt znalazło swoje odzwierciedlenie w postaci artykułów, a także zostało wykorzystanych w wywiadach radiowych, w telewizji lokalnej i krajowej (TVP, TVN24).

Na łamach prasy rzecznik informował konsumentów o przysługujących im prawach, ostrzegał i zwracał uwagę na nieprawidłowe praktyki przedsiębiorców

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W roku 2015 nie wystąpiły przesłanki do podjęcia przez rzecznika konsumentów działań wymienionych w powyższym punkcie.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

8. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Rzecznik podobnie jak w roku ubiegłym podnosi, iż przepisy dotyczące ochrony konsumentów wymagają ciągłego monitorowania oraz wprowadzania niezbędnych zmian.

Niniejszym rzecznik przekazuje propozycje zmian przepisów prawnych, w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Akt prawny	Obecny stan prawny	Proponowana zmiana aktu prawnego
<p>Art. 561 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2014.121 j.t. ze zm.)</p>	<p>Art. 561. § 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. § 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.</p>	<p>Zmiana Art. 561§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w termin 21 dni od dnia jej zgłoszenia. Po upływie powyższego terminu sprzedawca zobowiązany jest do zwrotu gotówki, nawet jeśli wada nie jest istotna.</p> <p>(Regulacja tej treści znajdowała się w przepisach rozporządzenia <i>Rady Ministrów</i> z dnia 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów)</p>

<p>Art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. 2015, poz. 184 ze zm.)</p>	<p>Art. 114 ust.1 Kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.</p>	<p>Rozbudowanie art. 114 o ust. 3 o treści: Czyn określony w ust. 1 jest wykroczeniem na szkodę konsumentów.</p> <p>Powyższa regulacja pozwoli rzecznikom konsumentów na skuteczną realizację nałożonych zadań w zakresie egzekwowania od przedsiębiorców obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika.</p>
<p>Art.56 ust.4a Ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. 2014, poz. 243)</p>	<p>Art. 56 ust.4a. W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie, o której mowa w ust. 1, zawieranej z danym dostawcą usług na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.</p>	<p>Rozbudowanie Art. 4a Poprzez dodanie: Po upływie okresu na jaki umowa została zawarta przekształca się ona w umowę zawartą na czas nieokreślony.</p> <p>Argumentem przemawiającym za słusnością takiego rozwiązania jest możliwość złożenia przez konsumenta oświadczenia woli o wypowiedzeniu przedłużonej umowy w każdym momencie po upływie terminu, na jaki została zawarta pierwotna umowa, bez konsekwencji finansowych. Przekształcenie w umowę na czas nieokreślony zapewnia ciągłość usługi i nie obciąża konsumenta kosztami w razie wypowiedzenia umowy (brak tzw. kary umownej). Powyższe znajduje uzasadnienie w decyzji 52/2013 z 30.12.2013 Prezesa UOKiK. wydanej wobec Niezależnego Operatora Międzystrefowego sp. z o.o. (dalej jako: „NOM”).</p> <p>W ocenie rzecznika operator nie może w umowie przyznawać sobie również uprawnienia do uznania, że milczenie po stronie konsumenta oznacza jednocześnie jego zgodę na przedłużenie umowy na czas określony.</p>

Ponadto rzecznik wskazuje na potrzebę współpracy w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów również z organami wymiaru sprawiedliwości. W ocenie rzecznika działania przedsiębiorców mogą stanowić nie tylko naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ale również wyczerpywać znamiona czynu zabronionego opisanego w art.286k kodeksu karnego, stanowiącego **przestępstwo OSZUSTWA**. Przykładem sprawy w której współpraca z organami ścigania w ocenie rzecznika jest konieczna może być sprawa **Kancelarii Prawnej „PROCULUS” Sp. z o.o. siedzibą przy ul. Strzegomskiej 208, 54-243 Wrocław, KRS 0000495687.**

W ocenie Rzecznika Konsumentów pośrednik finansowy działając z zamiarem bezpośrednim świadomie i celowo wprowadził konsumenta w błąd co do warunków i okoliczności zawarcia umowy, chcąc doprowadzić Pana Franciszka Kazeckiego do niekorzystnego rozporządzenia mieniem. Tym samym działaniem swoim pośrednik wyczerpał znamiona **przestępstwa oszustwa- art. 286 kk.**

Pośrednik finansowy przekazywał nieprawdziwe informacje co do istotnych okoliczności umowy zapewniając, że środki wpłacone na konto Kancelarii Prawnej PROCULUS Sp. z o.o. zostaną zwrócone do banku oraz kłamał, że jest to normalnie stosowana procedura. Działanie pośrednika finansowego doprowadziło do rozbieżności między obiektywną rzeczywistością a wyobrażeniem o niej w świadomości pokrzywdzonego. Dowodem, iż pośrednik finansowy działał z zamiarem bezpośrednim, wiedząc, że wprowadza konsumenta w błąd i chce doprowadzić go do niekorzystnego rozporządzenia mieniem jest wręczenie konsumentowi wcześniej przygotowanych dokumentów wpłaty gdzie podany jest numer konta Kancelarii Prawnej PROCULUS Sp. z o.o. a nie bank i numer konta banku, o czym zapewniał konsumenta.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Działalność rzecznika cieszy się dużą popularnością u mieszkańców Torunia. Świadczy o tym zwiększająca się liczba mieszkańców kontaktująca się z rzecznikiem. W wyniku prowadzonej różnymi sposobami edukacji w tym zakresie, obserwuje się coraz większą znajomość praw przez konsumentów, aczkolwiek w dalszym ciągu jest ona niska a problemem staje się nieznanie tychże praw przez przedsiębiorców. Stąd wśród negatywnych zjawisk i przyczyn sporów między konsumentami a przedsiębiorcami wymienić można nierespektowanie lub niekorzystne interpretowanie praw konsumenta przez sprzedawców i usługobiorców, ograniczanie

swojej odpowiedzialności, stosowanie niedozwolonych klauzuli umownych, niedostateczne informowanie klienta o właściwościach towarów, stosowanie agresywnej reklamy.

W roku sprawozdawczym kontynuowane były różnorodne formy i metody udzielania pomocy konsumentom. Wiąże się to z jednej strony z wielością wnoszonych problemów jak i często wyjątkowością spraw. Część z nich nie mieściła się w zakresie działania rzecznika, lecz starano się ukierunkować wnioskodawcę co do dalszych możliwości pozytywnego dla niego rozstrzygnięcia. Podejmowano też, na podstawie sygnałów od konsumentów, działania mające na celu eliminację zjawisk mających charakter zbiorowego naruszania praw konsumentów. Dotyczy to przede wszystkim stosowania wzorców umów przez takie instytucje jak banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, czy instytucje finansowe, ale też developerów, przedsiębiorców budowlanych a także reklamy, która niejednokrotnie wprowadza konsumentów w błąd.

Ważną rolę Rzecznika okazuje się działalność interwencyjna i mediacyjna. Dzięki systematycznemu i wytrwałemu monitorowaniu niektórych poczynań przedsiębiorców znane są ich sposoby kontaktów z kupującymi, a reakcja rzecznika przynosi efekt w postaci zaniechania niekorzystnych zachowań. Zdecydowana większość przedsiębiorców pozytywnie rozpatruje reklamacje po interwencji rzecznika.

Skuteczna i aktywna działalność rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi miasta, jako przyjaznego mieszkańcom, podejmującego ich problemy. Stąd istotną sprawą jest umiejętne i cierpliwe wnikanie w treść spraw oraz spełnianie oczekiwań poszkodowanych. Zaznaczyć tu należy, iż praca ta wymaga szczególnego obiektywizmu tak, aby żądania konsumentów miały charakter rzeczowy i uzasadniony i nie naruszały dobrych obyczajów w relacjach sprzedawca – konsument, z czym także rzecznik się spotyka. Rosnąca z roku na rok ilość spraw powoduje, że należy również bardzo wnikliwie monitorować przepisy prawne i przeciwdziałać wszelkim praktykom naruszającym interesy konsumentów poprzez m.in. szersze wyjście z nowymi formami edukacyjnymi poprawiającymi świadomość konsumenta. Działalność biura rzecznika konsumentów jest bowiem bardzo ważna dla mieszkańców miasta Torunia, gdyż w tym miejscu uzyskują pomoc w egzekwowaniu swoich praw w sprawach indywidualnych.

Od szeregu lat działalność Rzecznika pozytywnie oceniana jest przez konsumentów, co znajduje odzwierciedlenie w licznych podziękowaniach składanych osobiście jak również w formie pisemnej. Jednakże w przypadku utrzymywania się dużej liczby spraw konsumenckich, w szczególności o znacznym stopniu skomplikowania, dla utrzymania wysokiego poziomu obsługi klientów, konieczne będzie wzmocnienie etatowe Rzecznika.

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1404
ubezpieczeniowa	121
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	112
remontowo-budowlana	57
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	398
telekomunikacja (telefony, TV)	190
turystyczno-hotelarska	41
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	35
motoryzacja	45
pralnicza	24
timeshare	-
pocztowa	29
gastronomiczna	8
przewozowa	19
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	30
medyczna	9
wyposażenie wnętrz	11
pogrzebowa	7
windykacyjne	230
inne	38
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1501
obuwie i odzież	781
wyposażenie mieszkania	111
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	244
komputer i akcesoria komputerowe	68
motoryzacja	49
artykuły spożywcze	10
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	18
inne	218
III. Umowy poza lokalem i na odległość	334
OGÓŁEM	3239

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:	368	262	95	11
ubezpieczeniowa	12	8	4	-
finansowa(inna niż ubezpiecz.)	50	32	16	2
remontowo-budowlana	4	3	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	103	76	21	6
telekomunikacja (telefon, TV)	88	62	25	1
turystyczno-hotelarska	14	9	4	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	4	4	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
pralnicza	1	1	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	6	4	2	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	8	5	3	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	7	5	1	1
medyczna	15	10	5	-
wyposażenie wnętrz	5	4	1	-
pogrzebowa	1	1	-	-
windykacyjne	39	30	8	1
inne	7	5	2	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	926	717	195	14
obuwie i odzież	617	482	126	9
wyposażenie mieszkania	54	38	14	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	108	79	28	1
komputer i akcesoria komputerowe	41	32	9	-
motoryzacja	8	6	2	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-	-
zabawki	6	4	2	-
inne	91	75	14	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	87	65	21	1
OGÓŁEM	1381	1044	311	26

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	16	-	1	17
2.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	4	-	1	5
3.	Przygotowanie sprzeciwu od nakazu zapłaty	8	-	-	8
4.	Przygotowanie wniosku na Policję o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny	1	-	-	1
	Ilość spraw sądowych ogółem	29	-	2	31

Sporządziła:

Bożena Sawicka
Miejski Rzecznik Konsumentów