

Miejski Rzecznik Konsumentów w Toruniu

Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu w roku 2014

Toruń, marzec 2015 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),
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, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	9
5.	Wytaczanie powództw na rzecz Konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	11
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	11
7.	Podjęmowanie działań wynikających z: art. 479 (38) Kpc (nieodzwolone 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)	12
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....	13
8.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	13
9.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników	15
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 Inspektoratem 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 konsumentcka 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. 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

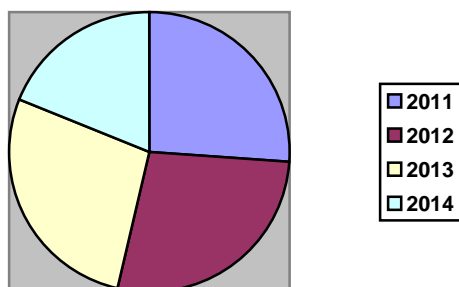
W roku 2014 ogółem wniesiono do miejskiego rzecznika konsumentów w Toruniu **6652 spraw**, z czego **3102** dotyczyło porad i informacji, **1550** – interwencji u przedsiębiorców, a także przygotowano **52** powództw na rzecz konsumentów.

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 2014r. udzielonych zostało **3102 porad oraz informacji prawnych**. Obrazuje to poniższe zestawienie:

IŁOŚĆ PORAD UDZIELONYCH w latach 2010-2013



Największą ilość zgłoszeń stanowią zapytania i udzielone porady oraz informacje dotyczące umów sprzedaży, zgłoszono ich **1329**. W dalszej kolejności odnotowano zapytania dotyczące umów o usługi – **1533**, następnie umów zawartych poza lokalem sprzedawcy lub na odległość – **240** (tabela nr 1)

Wzrastająca ilość interesantów korzystających z porad Rzecznika Konsumentów wskazuje

na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnąca 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 2013 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 nieznamomości 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 niezgodności towaru z umową, 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 nieudzielenie 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. Konsumentów 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.

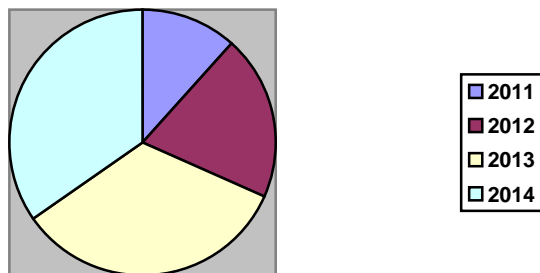
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2014 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 2014 roku **1550** interwencje i wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw konsumentów. W porównaniu z rokiem 2013, jest to kolejny wzrost podejmowanych interwencji.

IŁOŚĆ INTERWENCJI DO PRZEDSIĘBIORCÓW w latach 2011-2014



Wśród interwencji i wystąpień **1084** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, umów o usługi –**375**, umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość -**102**.

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 użytkowaniem obuwia, a nie w określonych warunkach (np. na hali sportowej). Częstym powodem wystąpień rzecznika była jakość telefonów otrzymywanych w promocjach. Z tego powodu klienci byli zobowiązani do płacenia abonamentów mimo nie posiadania możliwości komunikowania się ze względu na brak telefonu oddawanego do reklamacji. Nie mogli też odstąpić od umowy ze względu na wysokie opłaty karne z tego tytułu. Zwrócić tutaj trzeba uwagę, że w przypadku napraw gwarancyjnych serwisy nierzadko odmawiały napraw bezpłatnych sugerując, że uszkodzenia nastąpiły z winy użytkownika, co zwykle jest trudne dla klienta do udowodnienia.

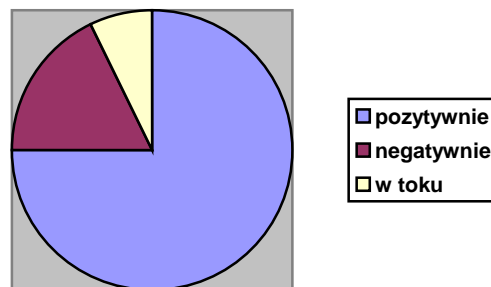
W usługach turystycznych przede wszystkim reklamowano niezgodne z umową zakwaterowanie w hotelach o niższym standardzie, wyliczanie okresu pobytu i zmniejszanie w związku z tym ilości świadczeń. W usługach przewozowych dominowały sprawy związane z nieterminową dostawą przesyłek, bądź ich zaginięciem 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 10 dni i utrudnianie odstąpienia, niewywiązywanie 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 **1550** spraw, w których interweniowano w 2014 r., **1162** zostało załatwione z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, **276** negatywnie, a **112** spraw jest w toku załatwiania (tabela nr 2). Świadczy to o skuteczności wystąpień i interwencji rzecznika.

1550- ILOŚĆ INTERWENCJI w 2013roku oraz SPOSÓB ICH ZAŁATWIENIA



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

Podobnie jak w latach ubiegłych, w 2014 roku Rzecznik Konsumentów na bieżąco współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym z delegaturą w Bydgoszczy, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej Ośrodek Zamiejscowy w Toruniu, Federacją Konsumentów, Bankowym Arbitrażem Konsumenckim, Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Komunikacji Elektronicznej. Współdziałanie polegało na wzajemnej wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych, wydawanych decyzji, a także orzecznictwa w sprawach konsumenckich, 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 „**MAG-MAR**” z siedzibą w **Solnikach Wielkich**. 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.)

Stosowany przez wskazany podmiot wzorzec umowy będący załącznikiem do zawieranych przez niego umów o świadczenie usług sprzedaży i montażu drzwi i okien – jest zdaniem Rzecznika niezgodny art. 4 ust. 1 i 2 oraz 5 ust. 1 i 3 pkt. 3 i 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206). W żadnym razie nie odpowiada on pod względem formy i treści regulacjom właściwym dla sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Zawiera zapisy sprzeczne i przez to wprowadzające w błąd konsumenta w zakresie dopuszczalności odstąpienia od umowy w terminie dziesięciodniowym w przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a także sugeruje niezgodny z brzmieniem art. 53 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 nr 126 poz. 715) termin odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego 10 zamiast 14 dni.

Przedmiotowa sprawa dotyczyła odstąpienia od umowy sprzedaży drzwi zewnętrznych wraz z montażem, zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa za kwotę 1690,00 PLN.

Z informacji i dokumentów przedstawionych w biurze wynikało, że konsumentka zgodnie z art. 2 ust 1 Ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności wyrządzonej przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz.271 ze z.) w ustawowym terminie 10 dni odstąpiła od przedmiotowej umowy informując, że odstępuje również od kredytu oraz wezwała przedsiębiorcę do odebrania drzwi.

W odpowiedzi konsumentka otrzymała upomnienie o zapłatę za w/w „usługę”.

W przedmiotowej sprawie konsumentka złożyła skuteczne oświadczenie o odstąpieniu od zawartej umowy, brak było tym samym podstaw do żądania zapłaty kwoty 1690 zł z tytułu umowy sprzedaży drzwi zewnętrznych. Natomiast montaż drzwi, przed upływem terminu na odstąpienie od umowy nastąpił na ryzyko przedsiębiorcy.

W odpowiedzi Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powiadomił rzecznika, że postępowanie przeciwko wskazanemu przedsiębiorcy zostało wszczęte i jest w toku.

W ramach współpracy z Urzędem Komunikacji Elektronicznej we wrześniu 2014 roku rzecznik zorganizował spotkanie z przedstawicielami Związku Nauczycielstwa Polskiego, w ramach kampanii „Ufaj, ale sprawdzaj”. Tematem spotkania były pułapki przy zawieraniu umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy wykorzystaniu łatwowierności i zaufania osób starszych, którzy w podstępny sposób nakłaniani są do zmiany dotychczasowego dostawcy usług.

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

W 2014 r. miejski rzecznik konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami. Natomiast przygotował wystąpienia do sądu w **52** sprawach w tym dotyczących reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową **43, 9** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług. W **10** 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 Konsumentckiej” na lata 2014–2018, mieszczące się w kompetencjach rzecznika, szczególny nacisk położono na edukację konsumentką.

W związku z tym zainicjowano szereg akcji mających na celu podniesienie poziomu świadomości konsumentckiej na temat obowiązujących przepisów prawnych chroniących konsumenta w obrocie towarowym z przedsiębiorcami.

W miesiącu marcu 2014 roku, z uwagi na „*Światowy dzień konsumenta*”, który w dniu 15 marca w Polsce obchodzony był po raz 15, Miejski Rzecznik Konsumentów w Toruniu

przeprowadził w toruńskich szkołach ponadgimnazjalnych szkolenia w przedmiocie ochrony praw konsumenta. Omówione zostały takie pojęcia jak konsument, przedsiębiorca, niezgodność towaru z umową, gwarancja jakości, rękojmia za wady fizyczne, charakterystyka umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, prawo do odstąpienia od w/w umów jak również praktyczne problemy dotyczące zasad składania reklamacji.

Szkolenia odbyły się m.in. w **II , III, IV LO w Toruniu.**

Rzecznik spotkał się z grupą ponad 100 uczniów, a spotkania cieszyły się dużym zainteresowaniem oraz uznaniem słuchaczy, którzy aktywnie uczestniczyli w szkoleniach zadając wiele pytań.

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 2014 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 w praktyce w przypadku skierowania pozwu do sądu przeciwko osobie fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą konsument nie ma **skutecznej możliwości ustalenia numeru PESEL, miejsca zamieszkania lub innych danych, takich jak imiona i nazwiska rodziców, data urodzenia pozwanego.**

Zgodnie z art. Art. 208¹ Kodeksu postępowania cywilnego, dodanego przez art. 1 pkt 4 ustawy z dnia 10 maja 2012 r. (Dz.U.2013.654) zmieniającej ustawę Kodeks postępowania cywilnego z dniem 7 lipca 2013 r.:

„Sąd z urzędu ustala numer PESEL pozwanego będącego osobą fizyczną, jeżeli jest on obowiązany do jego posiadania lub posiada go nie mając takiego obowiązku, lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, a w przypadku jego braku - numer w innym właściwym rejestrze, ewidencji lub NIP pozwanego niebędącego osobą fizyczną, który nie ma obowiązku wpisu we właściwym rejestrze lub ewidencji, jeżeli jest on obowiązany do jego posiadania”

Przepis stanowi, że to sąd ustala numer PESEL pozwanego na podstawie danych podanych przez powoda, jednak powód ma w pozwie obowiązek podania **adresu zamieszkania**, nie adresu zameldowania pozwanego lub innych danych, takich jak **imiona i nazwiska rodziców, data urodzenia pozwanego.**

W praktyce sąd wzywa powoda, do uzupełnienia w terminie 7 dni danych pozwalających sądowi na ustalenie numeru PESEL, co często okazuje się dla powoda niewykonalne.

Zgodnie z Uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 lipca 2014r. IIICZP 43/14- *„niewskazanie przez powoda w pozwie miejsca i adresu zamieszkania pozwanego będącego osobą fizyczną jest brakiem formalnym pozwu uniemożliwiającym nadanie mu prawidłowego biegu”.*

W konsekwencji powód pozbawiony jest możliwości skutecznego dochodzenia swoich praw w postępowaniu przed sądem powszechnym.

W załączeniu rzecznik przesyła kopie dokumentów w sprawie, w której pozwanym jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą-miejsce prowadzenia działalności –Poznań. W takim przypadku jedyną posiadaną daną jest miejsce prowadzenia działalności gospodarczej.

Schemat w powyższej sprawie wyglądał następująco:

I. Wniesienie pozwu do sądu przeciwko osobie fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą

II. Wezwanie do usunięcia braków formalnych,

III. Wystąpienie rzecznika do :

1. Wydziału Spraw Obywatelskich w Poznaniu

odpowiedź:

„K.G. o podanych danych we wniosku w dokumentacji ewidencji Ludności Poznania nie figuruje”

2. Centralne Rejestry Państwowe Ministerstwa Spraw Wewnętrznych

dopowiedź:

„w rejestrze figuruje więcej niż jedna osoba K. G, jednak żadna z nich nie spełnia kryterium adresowego podanego we wniosku”,

3. Komendant Miejski Policji w Toruniu

odpowiedź: sprawa została skierowana do Wydziału spraw Administracyjnych Urzędu Miasta Torunia-

„w zbiorze meldunkowym Gminy Miasta Toruń figurują dwie osoby K. G. jednak żadna z tych osób nie była zameldowana pod wskazanym we wniosku adrese”..

W ocenie rzecznika konsumentów skutki tego problemu można w łatwy sposób znacząco zmniejszyć, wprowadzając możliwość ustalania jedynie numeru NIP w odniesieniu do osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą. W takiej sytuacji ustalenie odpowiedniego numeru byłoby proste nawet dla powoda, dzięki powszechnie dostępnej bazie danych CEIDG. Oczywiście nie usunęłyby to zupełnie problemu, ale w jakimś stopniu by go złagodziło.

Wskazane jest również wykreślenie rzecznika konsumentów z przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Postępowanie sądowe w tych sprawach wiąże się z przymusem adwokackim, dlatego udział rzecznika konsumentów jest zbędny (uchwała SN z 13.7.2011 r., III CZP 28/11 - rzecznik konsumentów pełniący rolę reprezentanta grupy jest w postępowaniu grupowym powodem i dotyczą go wszystkie przepisy regulujące sytuację powoda).

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 nieznanostwo 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 rolą 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:	1329
ubezpieczeniowa	68
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	121
remontowo-budowlana	44
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	265
telekomunikacja (telefony, TV)	220
turystyczno-hotelarska	27
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	19
motoryzacja	41
pralnicza	438
timeshare	-
pocztowa	22
gastronomiczna	4
przewozowa	36
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	16
medyczna	8
wyposażenie wnętrz	12
pogrzebowa	3
windykacyjne	198
inne	187
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1533
obuwie i odzież	723
wyposażenie mieszkania	153
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	222
komputer i akcesoria komputerowe	73
motoryzacja	55
artykuły spożywcze	6
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	14
inne	283
III. Umowy poza lokalem i na odległość	240
OGÓLEM	3102

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:	375	290	73	12
ubezpieczeniowa	15	12	3	-
finansowa(inna niż ubezpiecz.)	54	39	15	-
remontowo-budowlana	11	9	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	62	47	14	1
telekomunikacja (telefon, TV)	102	79	17	6
turystyczno-hotelarska	19	12	6	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	11	8	3	-
motoryzacja	6	5	1	-
pralnicza	11	10	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	4	3	1	-
gastronomiczna	4	-	-	-
przewozowa	11	8	2	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	7	5	1	1
medyczna	3	3	-	-
wyposażenie wnętrz	2	2	-	-
pogrzebowa	1	1	-	-
windykacyjne	42	34	6	2
inne	13	12	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1084	800	188	96
obuwie i odzież	687	510	114	63
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	71	52	14	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	116	88	19	9
komputer i akcesoria komputerowe	43	29	9	5
motoryzacja	22	16	6	-
artykuły spożywcze	3	3	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	13	11	1	1
inne	129	91	8	8
III. Umowy poza lokalem i na odległość	102	81	25	13
OGÓLEM	1550	1162	276	112

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	39	-	4	43
2.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	8	-	1	9
3.	Przygotowanie sprzeciwu od nakazu zapłaty	8	-	2	10
4.	Wystąpienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny	0	-	-	-
	Ilość spraw sądowych ogółem	54	-	7	62

Sporządziła:

Bożena Sawicka
Miejski Rzecznik Konsumentów