

Zarządzenie nr *37/2013*
Starosty **Wałbrzyskiego**
z dnia *19 marca 2013*

w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu za 2012 r.

Na podstawie **art. 43 ust 1** ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331, z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu za rok 2012, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Osoba Pełniąca Funkcję Organów Powiatu

Józef Piśka

Sprawdzona pod względem
formalne prawnym

Joanna Mielniczewska

ADWOKAT

Załącznik do
Zarządzenia Starosty
Wałbrzyskiego
z dnia 19-03-2013
nr 37/2013

SPRAWOZDANIE

**z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Wałbrzychu za 2012 rok.**

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
1.	Struktura i stan kadrowy biura	3
II.	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
3.	Występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	6
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	7
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i stepowanie do toczących się postępowań	7
6.	Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym	8
7.	Podejmowanie działań w zakresie podejrzenia stosowania niedozwolonych postanowień umownych, nieuczciwych praktyk rynkowych, popełnienia wykroczenia na szkodę konsumentów oraz dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym,	9
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	10
1.	Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	10
II.2	Wnioski dotyczące pracy rzeczników	11
IV.	TABELE	12

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Wykonując zapis **art. 43 ust. 1** ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) przedkładam Staroście Wałbrzyskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2012 r. celem jego zatwierdzenia.

Zostało ono sporządzone w oparciu o prowadzone rejestry porad indywidualnych i prowadzonych postępowań w zakresie praw konsumentów oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań.

1. Struktura i stan kadrowy biura

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, realizuje zadania samorządu terytorialnego w dziedzinie ochrony konsumentów. Jako instytucja „pierwszego kontaktu”, zapewnia konsumentom dostęp do informacji i pomoc prawną w indywidualnych sprawach konsumenckich.

Z pomocy jego korzystają mogą mieszkańcy 9 gmin (Boguszowa Góra, Czarnego Boru, Głuszycy, Jedliny Zdroju, Mieroszowa, Starych Bogaczowic, Szczawna Zdroju, Walimia i Wałbrzycha) tj. około 178 tys. mieszkańców.

Zadania, w zakresie określonym w/w ustawą oraz w przepisach odrębnych w okresie sprawozdawczym Rzecznik wykonywał jednoosobowo, bez wsparcia w zakresie prac techniczno biurowych.

Podejmowane działania koncentrowały się przede wszystkim na udzielaniu porad, negocjacjach z przedsiębiorcami, interwencjach w wypadku stwierdzenia naruszenia praw i interesów konsumentów.

Wszelkie formy pomocy Rzecznika, w tym też czynności procesowe mają charakter nieodpłatny, co sprawia, że mieszkańcy powiatu wałbrzyskiego chętnie korzystają z tej możliwości. Ciężar finansowy realizacji tych działań spoczywa jak dotąd wyłącznie na samorządzie powiatowym, co ma wpływ na ich ilość, zakres i skuteczność.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zakres powierzonych Rzecznikowi zadań i kompetencji (głównie doradczych procesowych) jest bardzo szeroki. Określa je **art. 42** w/w ustawy oraz **art. 63³**, **63⁴** **art. 479³⁸** k.p.c., **art.12 ust. 2 pkt. 4** ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz **art. 4 ust. 2** ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

Należą do nich w szczególności:

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

- Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Uprawnienia Rzeczników Konsumentów pozwalają im również na:

- obronę praw i interesów konsumentów przed sądami polubownymi działającymi przy różnych instytucjach publicznych,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę ich interesów;
- występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia (**art. 132÷ 139 kw**)
- zawiadomienie o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o podejrzeniu stosowania praktyk ograniczających konkurencję (na podst. **art. 86 i 100 uokik**)
- wytaczanie powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (**art. 479 (38) par. 1** ustawy Kodeks postępowania cywilnego);
- występowanie do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny (min. 2000 zł) na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia lub ustosunkowania się do jego opinii i uwagi (**art. 114 ust. 1 uokik**).
- żądać zaniechania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych, złożenia stosownego oświadczenia w tym zakresie i zasadzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny,
- wytaczać powództwa jako reprezentant grupy w postępowaniu grupowym (obowiązuje tu jednak zastępstwo procesowe adwokata lub radcy prawnego)

Nie posiada on natomiast żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej

Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań - jest rozwijanie świadomości konsumentów, wyrabianie ich krytycznego zmysłu, tak by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów i właściwie reagować na naciski handlowe oraz skutecznie egzekwować swoje roszczenia.

W okresie sprawozdawczym udzielono ogółem **1454** porad, głównie telefonicznych (**764**). Osobiście w biurze przyjęto **572** interesantów, dokonując wnikliwej analizy przedłożonych dokumentów. Porady były udzielane również pisemnie (**118**), przeważnie przez Internet.

Szczegółowy zakres udzielonych porad przedstawia tabela nr 1

Tradycyjnie już najwięcej zapytań (243) dotyczyło praw i obowiązków wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zasad udzielania gwarancji, a reklamacje dotyczyły przede wszystkim: obuwia i odzieży (218), sprzętu RTV i AGD (147), wyposażenie mieszkania (68).

W zakresie usług dominowały sprawy **usług telekomunikacyjnych** (192), które wiązały się głównie ze zwiększeniem aktywności na rynku nowych, alternatywnych operatorów dążących do przejęcia klientów od konkurentów. Konsumenci nadal skarżą się, że nękani telefonami, nie są należycie informowani o warunkach transakcji a nawet celowo wprowadzani w błąd, a rezygnacja z nieświadomie podpisanej umowy pociąga za sobą żądanie zwrotu ulgi udzielonej przy zawarciu umowy. Zniechęca to ich do zmiany operatora i budzi nieufność co do tej formy transakcji.

Podobna sytuacja zauważalna jest na rynku energii elektrycznej w związku z możliwością zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez indywidualnych odbiorców. Brak rozeznania na temat obowiązujących w tym zakresie zasad, praw i obowiązków wynikających z podpisywanych umów oraz nie zawsze uczciwe i etyczne praktyki stosowane przez przedstawicieli handlowych odwiedzających mieszkańców powiatu w domach, wpłynęło niestety na wzrost ilości skarg (56).

Z uwagi na ogólnopolską skalę problemu i ilość wnoszonych skarg by, przez Delegaturę UOKiK w Warszawie prowadzone było postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nieuczciwych praktyk rynkowych. Dokonane ustalenia nie mają jednak bezpośredniego wpływu na indywidualne stosunki cywilno-prawne. W razie braku woli dobrowolnego usunięcia przez przedsiębiorcę skutków niedozwolonych działań spory rozstrzygać należy na drodze sądowej.

Na sile przybiera znany od lat problem **sprzedaży bezpośredniej**. Pukających do domów konsumentów bądź zapraszających na różnego rodzaju prezentacje przedstawiciele handlowi, na podstawie książek telefonicznych bądź kupowanych baz, dokładnie wiedzą gdzie znajdują się osoby starsze, samotne, które z łatwością padają ich ofiarą. Są łatwowierność i brak im dystansu do tej formy sprzedaży. Zachęceni rzekomo wyjątkowymi właściwościami produktów i pozornie okazjonalnymi cenami kupują za tysiące złotych przedmioty niepotrzebne lub nie spełniające swojej funkcji.

Proceder ten w dzisiejszych realiach rynkowych jest niestety bardzo częsty, gdyż jest to prawdziwa „żyła złota”. Rynek ten jest wart miliardy złotych.

Znacząco w stosunku do 2011 r. zmniejszyła się natomiast ilość skarg w zakresie **usług finansowych** (z 117 do 70). Być może wynika to ze zmiany ustawy kredycie konsumenckim oraz podjętych w skali całego kraju działań weryfikujących działalność instytucji finansowych - zwłaszcza „parabanków i SKOK-ów.

Dość istotny i uciążliwy problem nadal stanowi działalność **firm windykacyjnych** skupujących krótkoterminowe należności pieniężne na podstawie umowy cesji i factoringu. Zdarza się, iż dochodzą one nieistniejących, niewymagalnych bądź przedawnionych roszczeń, wykorzystując niedoskonałości (luki) Elektronicznego Postępowania Upominawczego (EPU). Prowadzi to często do pozbawienia konsumentów skutecznej obrony swoich interesów. Bywa, że o rzekomym długu i drastycznie wysokich kosztach jego dochodzenia dowiadują się dopiero na skutek czynności komorniczych. Wymaga to więc pilnych zmian systemowych.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie zgłaszał ani nie opiniował projektów uchwał jednostek samorządu terytorialnego w tym zakresie.

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

Bezpośrednie interwencje Rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia, jak dotąd jest najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń. Jednak kosztowną, czasochłonną, wymagającą dużego zaangażowania i coraz bardziej utrudnioną ze względu na spiętrzenie i złożoność zgłaszanych problemów. Podejmuję się tego, gdy w sposób oczywisty wynika, iż prawa konsumenta zostały naruszone bądź moje wstawiennictwo jest dla konsumenta tzw. „ostatnią deską ratunku”.

Do osobistego prowadzenia w okresie sprawozdawczym przyjęto **102 spraw**, z czego pozytywnie załatwiono **54** sprawy, uzyskując zwrot lub anulowanie należności w wysokości około **25.400** zł, nowy towar bądź usunięcie usterek.

W **34 sprawach** niestety nie udało się dojść do porozumienia z przedsiębiorcą, a **14** spraw nie zostało zakończone w okresie sprawozdawczym

Pozytywnie zakończono 1 sprawę z roku ubiegły, odzyskując należności w wysokości **1025zł.**, w drugiej (remontowo-budowlanej) nie podjęto interwencji, gdyż nie miała charakteru konsumenckiego o czym poinformowano wnioskującego.

Skuteczność podejmowanych działań mimo spiętrzenia i zawilości spraw, zmienności regulacji prawnych utrzymuje się na dobrym poziomie **61 %** pozytywnie zakończonych spraw.

Wśród wniosków o podjęcie interwencji występują sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców bądź roszczenia okazują się nieuzasadnione. Ma to wpływ na ilość negatywnie załatwionych spraw.

Szczegółowy wykaz wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2

Większość interwencji podejmowanych było po wyczerpaniu przez konsumenta wszelkich możliwości polubownego załatwienia sprawy i nieskuteczności mediacji prowadzonych przez powołane ustawowo instytucje i organizacje.

W sprawach telekomunikacyjnych, które w okresie sprawozdawczym były najliczniejsze, wystąpienia (**39**) dotyczyły przeważnie rozwiązania umów zawartych na warunkach promocyjnych bez obowiązku zwrotu ulgi. Z treści wnoszonych skarg wynikało, że przedstawiciele usługodawców wykorzystują brak rozeznania konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych co do działających podmiotów jak i form zawierania umów. Nie dopełniają obowiązków informacyjnych, utrudniają bądź uniemożliwiają skuteczne odstąpienie od umowy. Zdarzają się przypadki

nieuczciwych praktyk a nawet fałszowania podpisów na umowach, co wymagało skierowania zawiadomień do organów ścigania.

Kolejną grupę skutecznych interwencji stanowiły sprawy rozwiązania i rozliczenia umów zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa** (tj. w domach, sanatoriach, hotelach, salkach parafialnych) powiązanych z kredytem bankowym. Konsumenci skarżyli się, że nie informowano ich o prawie odstąpienia od umowy, nie wydawano im pisemnego potwierdzenia warunków umowy, wzoru stosownego oświadczenia o odstąpieniu, formularza informacyjnego dotyczącego warunków kredytu, co utrudniało im realizację przysługujących uprawnień.

Na sprytnie przeprowadzanych prezentacjach wprowadzani byli w błąd co do właściwości towarów (lecznicza pościel, uzdrawiające urządzenia, samo gotujące garnki, fenomenalne odkurzacze) oraz warunków kosztownych umów. Ofiarami nierzetelnych przedsiębiorców były przeważnie osoby starsze, samotne, podatne na wszelkie chwytły marketingowe i nieporadne w rozeznaniu zawłości tego typu transakcji. Wychowani byli bowiem świecie, w którym kwestie materialne nie były ważniejsze od honoru i zasad moralnych, gdzie kradli i oszukiwali ludzie z marginesu, a nie np. młoda, miła i atrakcyjna dziewczyna.

W ostatnim czasie osoby starsze stają się też „łatwym kąskiem” dla firm z sektora usług energetycznych i sprzedawców dekoderek do odbioru telewizji cyfrowej.

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

W ramach wzajemnej współpracy i sygnalizowania problemów w okresie sprawozdawczym przekazano ogółem **12 spraw** w tym do:

- * **Inspektoratu Inspekcji Handlowej, delegatura w Wałbrzychu** - 3 sprawy dotyczące reklamacji obuwia, zlewozmywaka oraz jakości garnków w celu przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i mediacyjnego,
- * **Urzędu Komunikacji Elektronicznej** - 3 sprawy dotyczące:
 - weryfikacji opłat za usługi telekomunikacyjne,
 - rozwiązania umowy z winy operatora ze względu na trudności w korzystaniu z usług (brak zasięgu)
 - anulowania opłaty wyrównawczej w związku z rozwiązaniem umowy przed uruchomieniem usługi.
- * **Powiatowemu Rzecznikowi w Świdnicy** – ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta - 6 spraw dotyczących:
 - nieprawidłowości przy zawieraniu i zmianie umowy o usługę telewizji satelitarnej
 - oszustwa internetowego
 - reklamacji kosiarki
 - windykacji spłaconych należności
 - odmowy naprawy gwarancyjnej samochodu.

Na wniosek **Najwyższej Izby Kontroli** - przygotowano informacje n/t skarg na jakość usług turystycznych świadczonych przez organizatorów terenu woj. Dolnośląskiego.

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

Kierowanie spraw na drogę postępowanie sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy, a w szczególności ignorowania praw i roszczeń klientów, rażącego naruszenia obowiązujących przepisów. Jest to szczególnie wskazane w sytuacjach, gdy wyrok sądu stanowiłby wytyczne na przyszłość w podobnych sprawach dotyczących szerszego kręgu konsumentów.

Z uwagi na wysokie koszty i czasochłonność procesów sądowych wynikającą ze sformalizowanych procedur, oraz niechęć konsumentów do prowadzenia sporów sądowych, możliwość ta stanowi ostateczność. Przede wszystkim podejmowane są wszelkie, często uporczywe działania celem doprowadzenia do pozasądowego zakończenia sporu. Obie strony zachęcane są do skorzystania z instytucji **Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich**. Jest ona bowiem dobrą alternatywą rozstrzygnięcia sporów, korzystną, tańszą i mniej sformalizowaną.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów. Przygotowano 3 pozwy do indywidualnego wniesienia przez konsumenta. Dotyczyły one wymiany telewizora przez gwaranta (w.p.s. 1520 zł), zwrotu zapłaconej ceny – 575 zł w związku z odstąpieniem od umowy zakupu części samochodowej przez Internet, niewykonania umowy wymiany drzwi zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa sfinansowanej kredytem bankowym (1300 zł).

Pomagano też w przygotowaniu **wezwań przed sądowych** w sprawie:

- zwrotu opłaty przygotowawczej w związku z nieudzieleniem pożyczki przez instytucję „parabankową” w wys. 1420 zł. Prowadzenie sprawy przed sądem konsument zlecił profesjonalnej kancelarii prawnej
- zwrotu należności za niezrealizowane zamówienie obuwia przez Internet w wys. 280 zł.
- wymiany kanapy skórzanej

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Edukacja konsumencka jest ważnym czynnikiem w podnoszeniu świadomości konsumenckiej. Jak wskazuje dotychczasowa praktyka świadomy swych praw konsument i świadomy obywatel stwarza właściwą presję i jest skuteczną przeciwwagą dla samowoli przedsiębiorców oraz ich niespołecznych zachowań.

Podejmowane w tym zakresie działania koncentrują się przede wszystkim na pobudzaniu aktywności konsumentów oraz na kształtowaniu powszechnych prokonsumenckich postaw przedsiębiorców, organów orzekających jak też lokalnych mediów.

W okresie sprawozdawczym:

- z okazji „**Dnia Przedsiębiorczości**” goszczącą w Starostwie Powiatowym w Wałbrzychu grupę młodzieży zapoznano z zadaniami i kompetencjami Rzecznika Konsumentów oraz ideą ochrony konsumentów. Przekazano też materiały informacyjne na temat praw i obowiązków stron umowy kupna sprzedaży

Rzecznik wziął też udział w:

- Spotkaniu n/t. „Obsługi klienta TP S.A i Polkomtel S.A.” w Poznaniu
- Spotkaniu n/t: „Obsługi klienta w Turon ” we Wrocławiu
- Seminarium Komisji Nadzoru Finansowego nt: „Konsument jako strona umów bankowych” oraz „Kredyt konsumencki”,
- Konferencji naukowej n/t. „Pozycji konsumenta na rynku energii elektrycznej” zorganizowanej przez Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach.

Na zaproszenie lokalnych Oddziałów **Federacji Konsumentów w Wałbrzychu, Szczawnie Zdroju** oraz w **Nowej Rudzie** rzecznik wziął udział w spotkaniach z mieszkańcami zorganizowanych w ramach programu „Pomoc i poradnictwo skierowane do konsumentów w społecznościach lokalnych”.

Włączył się też w akcje edukacyjno – informacyjne organizowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy udziale innych instytucji publicznych pn:

- „Weź paragon”,
 - „Nie daj się nabrać. Sprawdź zanim podpiszesz” związanej z ryzykiem w zakresie zawierania umów finansowych,
 - „Zapobiegania nadmiernemu zadłużeniu”
- oraz Turon Polska Energia na temat zmian na rynku sprzedaży energii elektrycznej i stosowanych nie zawsze uczciwych praktyk.

Informacje na ten temat przekazywano rozprowadzając dostarczone materiały informacyjne (ulotki, poradniki), jak też za pośrednictwem lokalnych mediów. Dotyczyły one również działań rzecznika konsumentów podejmowanych na rzecz mieszkańców Powiatu Wałbrzyskiego.

6. Podejmowanie działań wnikających z podejrzenia stosowania niedozwolonych postanowień umownych, nieuczciwych praktyk rynkowych, wykroczeń na szkodę konsumentów oraz dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

W ramach podejmowanych sprawach indywidualnych interwencji zwracano też uwagę przedsiębiorcom na budzące wątpliwości klauzule umowne oraz podejrzenie stosowania nieuczciwych praktyki rynkowe, które zakłócają równowagę praw i obowiązków stron umowy na niekorzyść konsumenta.

Kwestionowane **postanowienia umowne** dotyczyły:

- żądania zwrotu ulgi promocyjnej w przypadku rozwiązania umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- nie zapewnienia opieki pilota na trasie przelotu, w szczególności dużych międzynarodowych lotniskach,

- pobierania opłat za czynności windykacyjne przez banki.

Kwestionowane **praktyki rynkowe** dotyczyły zaś:

- nie informowania o istotnych właściwościach towaru (garnki),
- braku rzetelnej informacji przy oferowaniu zmiany usługodawcy telekomunikacyjnego jak też zmiany sprzedawcy energii elektrycznej,
- wprowadzaniu w błąd przy oferowaniu usług remontowych, sugerując działanie w porozumieniu z zarządem spółdzielni mieszkaniowej
- nie zapewnienia aktualizacji map w nawigacji przed upływem dwu lat od zakupu
- nie wydawania w chwili zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa pisemnego potwierdzenia warunków umowy, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz formularza informacyjnego dotyczącego warunków kredytu konsumenckiego.

W większości przypadków przedsiębiorcy nie zgodzili się w prawdzie z podnoszonymi zarzutami, ale mimo to przedstawili propozycję polubownego załatwienia sprawy, wobec tego odstąpiono od kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

W ramach korzystania z pomocy Rzecznika i dochodzeniu roszczeń cywilnoprawnych konsumenci podnosili też zarzuty popełniania przez akwizytorów i telemarketerów czynów noszących znamiona przestępstwa bądź wykroczenia, które wymagały zgłoszenia do organów ścigania.

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

1. Wnioski w zakresie poprawy standardów ochrony konsumentów

Za priorytetową w tym zakresie należy uznać **zintegrowaną edukację**, obejmującą wszystkie podmioty i kształtowanie pro konsumenckich postaw wśród przedsiębiorców, pracowników wymiaru sprawiedliwości i decydentów życia gospodarczego, a także popularyzowanie **idei społecznej odpowiedzialności biznesu**, do której włączyć należy rozwój systemów polubownego rozstrzygania sporów. Jak dotąd efektywność ich funkcjonowania jest niezadowolająca.

Ważne też jest:

- zwalczanie nieuczciwej konkurencji,
- dialog z dużymi przedsiębiorcami oraz
- jasne i przejrzyste umowy oraz rzetelne informacje kierowane do konsumentów.

Sprawnie działający system samokontroli przedsiębiorców, a w szczególności tzw. **kodeksy dobrych praktyk**, ograniczą przypadki złych, nastawionych wyłącznie na zys, praktyk i tym samym przyczynią się do zwiększenia zaufania klientów i kontrahentów. Składający reklamacje klient jest najcenniejszy, gdyż sygnalizuje przedsiębiorcy, gdzie powinien udoskonalić swoją działalność.

Pożądaną jest też eliminowanie stwierdzonych masowo nieprawidłowości i naruszeń w zakresie ochrony interesów konsumentów nie tyle przez karanie przedsiębiorców lecz wydawania **decyzji zobowiązujących** do usunięcia skutków naruszeń. Dawałoby to możliwość wdrożenia pozytywnych dla konsumentów rozwiązań dobrowolnie, szybko i pod kontrolą UOKiK. Uchroniłoby konsumentów od prowadzenia żmudnych postępowań sądowych.

Dotyczy to zwłaszcza kształtujących się dopiero wolnych rynków w takich branżach jak telekomunikacja i energetyka, gdzie dopiero uczymy się być konsumentami. Niezbędne jest kształtowanie na tych rynkach **modelu „przeciętnego konsumenta”** tj. dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego.

2. Wnioski w zakresie poprawy pracy Rzeczników

Rosnące wciąż oczekiwania konsumentów związane z instytucją Rzecznika Konsumentów i jej ustawowymi kompetencjami, wskazują na konieczność gruntownej przebudowy systemowej oraz zagwarantowania w Budżecie Państwa środków finansowych na skuteczną realizację tych zadań. Potrzeby finansowe w tym zakresie dotyczą w szczególności środków na opinie rzeczoznawców, specjalistyczne ekspertyzy, informacje z odpowiednich rejestrów pozyskiwane na potrzeby określonych procedur, koszty procesowe, jak też ubezpieczenie rzeczników od odpowiedzialności cywilnej.

Potrzebny jest też wyraźny podział kompetencji między instytucjami i organizacjami tworzącymi system ochrony konsumentów, aby nie dublowały swych działań lecz je uzupełniały. Wzmocnienie współpracy oraz zapewnienie możliwości udostępniania Rzecznikom informacji zgromadzonych w toku prowadzonych postępowań oraz stwierdzonych naruszeń przepisów konsumenckich, jak też informowania o nich wszystkich uczestników rynku.

Z dniem 1 stycznia 2013 r. Gmina Wałbrzych odzyskała statusu miasta na prawach powiatu. Na podstawie porozumienia nr OR.031.2.2013 z dnia 8 stycznia 2013 oraz uchwały Rady Powiatu Wałbrzyskiego nr I/2/2103 z dnia 8 stycznia 2013 r. utworzono jedno wspólne stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla Powiatu Wałbrzyskiego i Miasta Wałbrzycha.

Ilość i charakter wpływających do rzecznika spraw świadczy o potrzebie dalszego rozwijania i wzmocnienia tej instytucji oraz zabezpieczenia środków na jej finansowanie. Wskazana jest też zmiana organizacji przyjmowania interesantów w sprawach indywidualnych.

V. TABELLE

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

Wyszczególnienie	Ogółem	Rodzaj porady		
		telef.	osob.	pisem
I. Usługi, w tym:	486	146	294	46
ubezpieczeniowa	28	12	14	2
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	70	16	53	1
remontowo-budowlana	47	18	26	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	56	16	34	6
telekomunikacja (telefony, TV)	192	56	118	18
turystyczno-hotelarska	14	4	10	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3	-	1	2
motoryzacja	19	8	11	-
pralnicza	10	4	6	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	10	1	7	2
gastronomiczna	3	2	1	-
przewozowa	6	3	2	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	2	-	1	1
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	15	1	9	5
inne	11	5	1	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	763	526	210	27
obuwie i odzież	218	131	77	10
wyposażenie mieszkania	68	38	24	6
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	147	81	61	5
komputer i akcesoria komputerowe	49	22	25	2
motoryzacja	31	18	12	1
artykuły spożywcze	3	2	1	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	4	1	1	2
zabawki	-	-	-	-
inne	243	233	9	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	142	57	52	33
IV. INNE	63	35	16	12
RAZEM	1454	764	572	118

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:	62	31	23	8
ubezpieczeniowe	2	1	1	-
finansowe (inna niż ubezpieczeniowe)	6	4	1	1
remontowo-budowlana	1	2	31	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9	2	5	2
telekomunikacja (telefon, TV)	32	17	13	2
turystyczno-hotelarska	2	-	1	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	4	3	1	-
inne	3	2	-	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	25	14	7	4
obuwie i odzież	9	7	1	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	2	1	-
Sprzęt RTV i AGD(sprzęt telekom)	10	3	4	3
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	-
motoryzacja	1	1	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	15	9	4	2
RAZEM	102	54	34	14

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

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

Tabela nr 4: Inne zadania:

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

Wałbrzych 13 marzec 2013 r.

Sporządziła:

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Sele
Anna Juszczyńska-Sroka