

Zatwierdzam:

.....
Prezydent Miasta Torunia

Miejski Rzecznik Konsumentów w Toruniu

Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu

w roku 2016

Toruń, luty 2017 r.

*Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r.
o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017r., poz. 229),
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 konsumentckiego 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.....	8
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	9
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	10
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.....	11
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	12
7.	Podejmowanie działań wynikających z:.....	12
	• 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)	
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.....	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 2017r., poz. 229*) 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 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 2017r., poz. 229*).

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. Waly 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 2016 ogółem wniesiono do miejskiego rzecznika konsumentów w Toruniu **4781 spraw**, z czego **3410** dotyczyło porad i informacji, **1340** – interwencji u przedsiębiorców, a także przygotowano **31** powództw na rzecz konsumentów oraz pism sądowych.

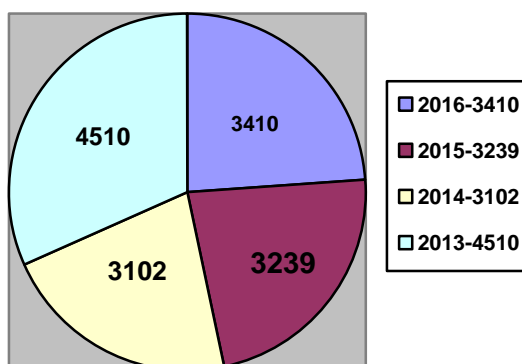
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Głównym celem działalności Rzecznika Konsumentów jest wzmocnienie słabszej strony-konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą - profesjonalistą oraz zapewnienie pomocy konsumentom w dochodzeniu przez nich roszczeń wobec przedsiębiorców.

Celowi temu służy realizacja podstawowego zadania, jakim jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie. 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 2016r. udzielonych zostało **3410 porad oraz informacji prawnych**. Obrazuje to poniższe zestawienie:

ILOŚĆ PORAD UDZIELONYCH w latach 2013-2016



Największą ilość zgłoszeń stanowią zapytania i udzielone porady oraz informacje dotyczące umów o usługi, zgłoszono ich **1577**. W dalszej kolejności odnotowano zapytania dotyczące umów sprzedaży – **1431**, następnie umów zawartych poza lokalem sprzedawcy lub na odległość – **402** (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 2015 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.

Jednym z kluczowych problemów zgłaszanych przez konsumentów są problemy z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Bardzo wiele problemów zgłaszanych przez konsumentów dotyczyło umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Wśród konsumentów korzystających z tych form zakupów przodują seniorzy, choć zdarzały się także przypadki umów zawieranych przez młodsze osoby. Przedmiotem umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa najczęściej jest sprzęt rehabilitacyjny (materace, fotele rehabilitacyjne, masażery, itp.), sprzęt do gotowania, pieczenia, miksery, naczynia, pościel i inne. Tego rodzaju zakupy dokonywane są zazwyczaj na pokazach organizowanych w hotelach oraz restauracjach.

Trzeba zaznaczyć, że wśród konsumentów seniorów ten rodzaj zakupów i spotkań jest bardzo rozpowszechniony i lubiany, traktowany jako rozrywka. Natomiast jeżeli chodzi o umowy zawierane w domach konsumentów to najczęściej dotyczyły one sprzedaży energii elektrycznej. Obecnie na rynku, wiele firm oferuje sprzedaż energii elektrycznej i konsumenci „skuszeni” obietnicą niższej ceny chętnie podpisują umowy.

W większości przypadków rzecznik z jednej strony miał do czynienia z całkowitą niewiedzą i nieświadomością konsumentów tak w zakresie funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej (swobody i możliwości zmiany sprzedawcy) jak i przysługującym konsumentom prawem do odstąpienia od umowy, a z drugiej strony nieuczciwymi praktykami przedstawicieli handlowych, którzy wykorzystując zbytne zaufanie konsumentów naruszali przepisy prawa. Głównym problemem jest nadmierne zaufanie konsumentów do informacji i zapewnień przedstawicieli handlowych oraz nieweryfikowanie przekazywanych informacji z treścią i warunkami umowy. Konsumenci bowiem nie zwracają uwagi na rodzaj podpisywanych dokumentów a przede wszystkim nie sprawdzają z jaką firmą umowę zawierają. W większości przypadków konsumenci nie chcą lub nie potrafią przyswoić sobie wiedzy na temat obecnego funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej i podziału przedsiębiorstw na dystrybucyjne i sprzedażowe. Najczęściej konsumenci zgłaszali się do Rzecznika po upływie kilku miesięcy od podpisania umowy z nowym sprzedawcą, dopiero wówczas gdy otrzymali rachunki, z których wynikało, że obowiązani są dokonać osobno opłaty za dystrybucję i osobno za energię elektryczną. Konsumenci obowiązek regulowania osobnych opłat dystrybucyjnych i sprzedażowych odbierają jako konieczność opłacania podwójnych rachunków za zużycia prądu. Problemy związane z tego rodzaju umowami pokazują, że konsumenci nie wykazują chęci uzyskania informacji w tym zakresie są zainteresowani wyłącznie rozwiązaniem nowej umowy. W przypadku umów zawartych na czas oznaczony wiąże się to z naliczeniem kary umownej, którą w większości konsumenci zdecydowani są zapłacić byle umowa została rozwiązana.

Podobne problemy w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość dotyczą zmiany umowy o usługi telekomunikacyjne i zmiany operatora telekomunikacyjnego.

W przypadku usług problemem jest nieostrożność i łatwowierność konsumentów, którzy nie czytają umów, a opierają się na ustnych zapewnieniach przedsiębiorców. Bardzo często konsumenci nie widzą potrzeby sporządzenia dokumentów w formie pisemnej, co stanowi największą przeszkodę w wykazaniu racji konsumenta, a przede wszystkim w ustaleniu okoliczności sprawy.

W zakresie usług najwięcej zgłoszeń dotyczyło usług telekomunikacyjnych (przede

wszystkim telefonią komórkową i internet). Wśród interwencji u rzecznika najczęściej spotykano się z niemożnością rozwiązania umów bez wysokich opłat, mimo braku świadczenia usług przez operatorów telekomunikacyjnych. Należy tu podnieść sprawę wprowadzających w błąd promocji i podawanie niepełnych informacji lub oferowanie innych usług niż podpisano w umowie.

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 oraz brak całkowitego rozliczenia kredytu i zwrotu kosztów w przypadku wcześniejszej spłaty.

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

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 np. kredyt 0%, który okazywała się bardzo drogi ze względu na pobierane opłaty przygotowawcze lub dodatkowe ubezpieczenie.

Nadal bardzo duża część skarg konsumentów dotyczyła odmowy sprzedawcy przyjęcia oświadczenia kupujących o odstąpieniu od umowy sprzedaży towarów pełnowartościowych. Pomimo zmiany stanu prawnego w tym zakresie już kilkanaście lat temu, konsumenci wciąż nie posiadają wiedzy odnośnie braku możliwości dokonania zwrotu towaru zakupionego w sklepie bez podania przyczyny.

Należy dodać, że wśród wniosków o podjęcie interwencji SA sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta.

Część zgłaszanych problemów nie ma charakteru konsumenckiego, do rzecznika zgłaszają się np. członkowie spółdzielni mieszkaniowych czy drobni przedsiębiorcy. Zdarzają się również wystąpienia adwokatów, radców prawnych, którym prowadzenie sprawy powierzyli konsumenci.

Miejski Rzecznik Konsumentów nie podejmuje działań w takich sprawach, wnioskodawcom przekazywane są wyjaśnienia o podstawie prawnej działania rzecznika, który umocowany jest do podejmowania działań na rzecz konsumentów.

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

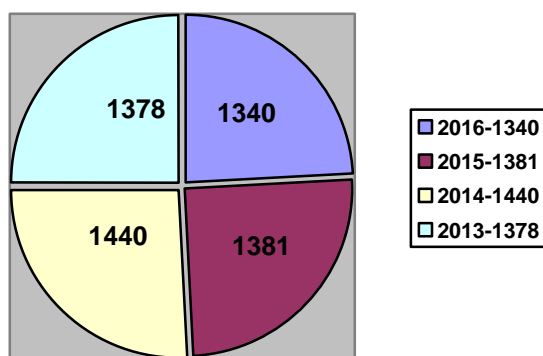
W 2016 roku nie zaistniała potrzeba składania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów

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 2016 roku **1340** interwencje i wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw konsumentów.

ILOŚĆ INTERWENCJI DO PRZEDSIĘBIORCÓW w latach 2013-2016



Wśród interwencji i wystąpień **803** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, umów o usługi –**460**, umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość -**77**.

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).

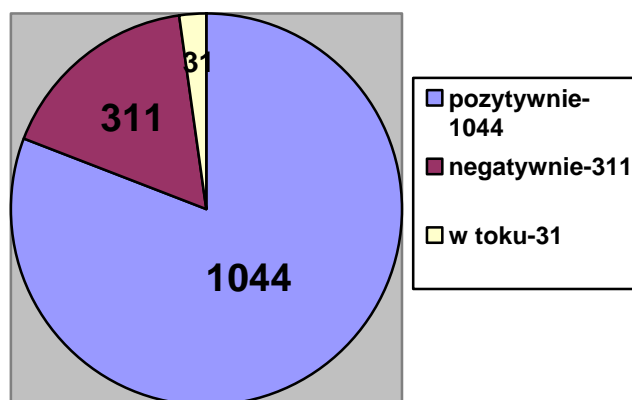
W usługach turystycznych przede wszystkim reklamowano niezgodne z umową zakwaterowanie w hotelach o niższym standardzie, wyliczanie okresu pobytu i zmniejszanie w związku z tym ilości świadczeń. W usługach przewozowych dominowały sprawy związane z nieterminową dostawą przesyłek, bądź ich zaginięciem 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 **1340** spraw, w których interweniowano w 2016 r., **1069** zostało załatwione z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, **224** negatywnie, a **47** spraw jest w toku załatwiania (tabela nr 2). Świadczy to o skuteczności wystąpień i interwencji rzecznika.

1340- ILOŚĆ INTERWENCJI w 2016 roku 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 2016 roku Rzecznik Konsumentów na bieżąco współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznikiem Finansowym, 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:

1. Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 5 razy zawiadomienie o możliwości **naruszenia zbiorowych interesów konsumentów:**

- **usługi telekomunikacyjne** - brak wyraźnego żądania konsumenta wykonania usługi przed upływem terminu odstąpienia od zawartej umowy, utrwalonego na trwałym nośniku, ,
- **usługi pośrednictwa finansowego-** proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru
- **usługi pośrednictwa finansowego-** udzielanie nieprawdziwych informacji co do warunków umowy kredytowej oraz prowizji za usługi pośrednictwa finansowego
- **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa-** nieinformowanie konsumentów w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie odstąpienia od umowy i nie wręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- **usługi finansowe- POLISOŁOKATA -grupowe ubezpieczenie na życie**

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

2. do Prokuratora Generalnego –art.286 kk.

3. Komenda Policji we Wrocławiu art.286 kk.

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

W 2016 r. miejski rzecznik konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami. Natomiast przygotował wystąpienia do sądu w **31** sprawach w tym dotyczących reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową **18, 5** 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 w kalkulowane 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 poprzedzona 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 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.

Z uwagi na fakt, że do biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów zgłasza się co raz więcej osób starszych, które zbyt pochopnie dokonały zakupu towaru bądź usługi, Miejski Rzecznik Konsumentów w Toruniu przeprowadził w miesiącu grudniu 2016 roku szereg spotkań w toruńskich „**Klubach Seniora**”, których celem było podniesienie świadomości konsumenckiej.

Grupa wiekowa 60+, jest szczególnie narażona na nieuczciwe praktyki rynkowe ze strony przedsiębiorców. Z jednej strony seniorzy aktywnie poruszają się na rynku: regularnie uczęszczają na pokazy i prezentacje towarów, jeżdżą na zorganizowane wycieczki. Z drugiej strony często padają ofiarami manipulacji i oszustw.

Najczęściej źródłem wszelkich problemów jest zbyt szybkie i nie do końca przemyślane podpisywanie podsuwanych przez przedsiębiorcę dokumentów, bez choćby pobieżnego zapoznania się z ich treścią.

Spotkania odbyły się w pięciu toruńskich klubach seniora: „**Superek**” przy ul. Szpitalnej 8, „**Zodiak**” przy ul. Wyszyńskiego 6, „**Podgórski Walczyk**” przy ul. Poznańskiej 54, „**Kacperek**”

przy ul. Kaliskiego 9, „Zacisze” przy ul. Bema 38a. W spotkaniach uczestniczyło ponad 100 seniorów, którzy brali aktywny udział zgłaszając wiele problemów i pytań.

W miesiącu marcu i kwietniu 2015 roku, z uwagi na „Światowy dzień konsumenta”, 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 **Zespół Szkół Technicznych** przy ul. Legionów 19 / 25, w **Zespole Szkół Inżynierii Środowiska** przy ul. Stefana Batorego 43/49, w **IV LO** przy ul. Warszawska 1/5, **I LO** ul. Zaulek Prosowy w Toruniu

Rzecznik spotkał się z grupą ponad 400 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 oraz telewizji lokalnej:

- 5x „NOWOŚCI”

-2 x „Ekspress Bydgoski”

-1x „Gazeta pomorska”

-1x radio PIK

-1x radio Sfera UMK

-strony WWW

- torun.naszemiasto.pl
- toronto.pl
- magazynj.7dni.pl

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 2016 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.

Nadal dużym problemem jest windykacja zobowiązań przedawnionych. Z uwagi na znaczny upływ czasu, często nawet kilkanaście lat, konsumenci nie posiadają dokumentów potwierdzających uregulowanie należności, a bywa, że nie pamiętają, czy rzeczywiście korzystali z usług danej firmy. Firmy windykacyjne nie uwzględniają zarzutów przedawnienia, ale też w zdecydowanej większości nie kierują spraw na drogę sądową. Przedawnione zobowiązania wpisywane są jednak do rejestrów informacji gospodarczej, co negatywnie wpływa na sytuację konsumentów.

W ocenie Rzecznika Konsumentów konieczne jest wyłączenie możliwości wpisywania do rejestru dłużników konsumentów, których zobowiązania uległy przedawnieniu. Obecnie, gdy konsument podniesie zarzut przedawnienia, przedsiębiorca nie może skutecznie dochodzić tych roszczeń przed sądem, ale może wpisać konsumenta do rejestru dłużników. Skoro roszczenia przedawnione nie mają ochrony sądowej, nie powinny mieć ochrony wynikającej z ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych.

W przypadku umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ocenie rzecznika należy rozważyć potrzebę wprowadzenia zapisu dającego konsumentom możliwość wypowiedzenia umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych w postaci kary za zerwanie umowy, w przypadku zmiany miejsca zamieszkania konsumenta, a więc zmiany miejsca świadczenia usługi kiedy w nowej lokalizacji nie posiada możliwości technicznych do świadczenia usługi lub gdy nowa lokalizacja znajduje się poza zasięgiem sieci albo na obszarze innej strefy numeracyjnej – nastąpiła zmiana numeru kierunkowego.

W aktualnym stanie prawnym Abonent może oczywiście wypowiedzieć taką umowę, ale wówczas musi się liczyć z konsekwencjami w postaci kosztów związanych ze zwrotem przyznanych ulg - karą umowną lub opłatą wyrównawczą

Zgodnie z art. 6 ust. 3a ustawy - *Prawo energetyczne*, przedsiębiorstwo energetyczne **może wstrzymać dostarczanie paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w przypadku, gdy spełnione są określone warunki**. Zdaniem rzecznika należy wprowadzić zapis uniemożliwiający „odcięcie prądu” w okresie zimowym w miesiącach od grudnia do marca, ponieważ pozbawienie prądu przy kilkunastostopniowych mrozach jest sprzeczne z podstawowymi zasadami współżycia społecznego i narusza podstawowe prawa człowieka.

Ponadto wskazana jest zmiana art. 105 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r prawa bankowego (Dz. U. z 2012r nr 1376 poz. 1529) poprzez wskazanie rzeczników konsumentów w katalogu podmiotów posiadających dostęp do informacji objętych tajemnicą bankową. Obecnie rzecznicy chcąc uzyskać wyjaśnienia banków w indywidualnych sprawach konsumenckich muszą przedkładać upoważnienie konsumentów,

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 wyjątkowości 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.

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1577
ubezpieczeniowa	142
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	135
remontowo-budowlana	44
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	423
telekomunikacja (telefony, TV)	220
turystyczno-hotelarska	39
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	16
motoryzacja	37
pralnicza	50
timeshare	-
pocztowa	42
gastronomiczna	9
przewozowa	41
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	29
medyczna	11
wyposażenie wnętrz	16
pogrzebowa	3
windykacyjne	272
inne	49
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1431
obuwie i odzież	679
wyposażenie mieszkania	111
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	268
komputer i akcesoria komputerowe	82
motoryzacja	40
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	5
zabawki	24
inne	218
III. Umowy poza lokalem i na odległość	334
OGÓŁEM	3410

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:	460	397	52	11
ubezpieczeniowa	19	17	2	-
finansowa(inna niż ubezpiecz.)	39	37	1	1
remontowo-budowlana	8	6	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	163	143	19	1
telekomunikacja (telefon, TV)	73	60	10	3
turystyczno-hotelarska	21	16	5	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	4	2	-	-
motoryzacja	7	7	-	-
pralnicza	5	3	2	2
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	20	16	2	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	11	8	3	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	6	5	1	-
medyczna	9	6	2	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	2	2	-	2
windykacyjne	58	54	2	2
inne	17	15	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	803	602	168	33
obuwie i odzież	535	408	105	22
wyposażenie mieszkania	58	43	9	6
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	101	70	29	2
komputer i akcesoria komputerowe	25	22	3	-
motoryzacja	13	9	4	-
artykuły spożywcze	1	1	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	3	2	-	1
inne	67	47	18	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	77	70	4	3
OGÓŁEM	1340	1069	224	47

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	17	-	-	18
2.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	4	-	-	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	-	-	31

Sporządziła:

Bożena Sawicka
Miejski Rzecznik Konsumentów