

Zatwierdzam:

.....  
Prezydent Miasta Torunia

## **Miejski Rzecznik Konsumentów w Toruniu**

# **Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu w roku 2017**

**Toruń, luty 2018 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

<b>I.</b>	<b>WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.....</b>	<b>3</b>
1.	Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy -ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe.....	4
<b>II.</b>	<b>REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.....</b>	<b>5</b>
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	5
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	7
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	7
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	9
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.....	10
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	11
7.	Podejmowanie działań wynikających z:.....	13
	• 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)	
<b>III.</b>	<b>WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....</b>	<b>13</b>
8.	Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	14
9.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	15
<b>IV.</b>	<b>TABELE</b>	

## **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 (tj. *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 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, mailowo 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 10/15-16. Biuro jest czynne od poniedziałku do piątku, od godz. 7.30 do godz. 15.30, środa godz. 7.30 do godz. 17.00.** tel.: 56 6118640, 56 6118641  
e-mail: [mrzk@um.torun.pl](mailto:mrzk@um.torun.pl)

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

W roku 2017 ogółem wniesiono do miejskiego rzecznika konsumentów w Toruniu **3845 spraw**, z czego **2523** dotyczyło porad i informacji, **1322** – interwencji u przedsiębiorców, a przygotowano **27** powództw na rzecz konsumentów oraz pism sądowych.

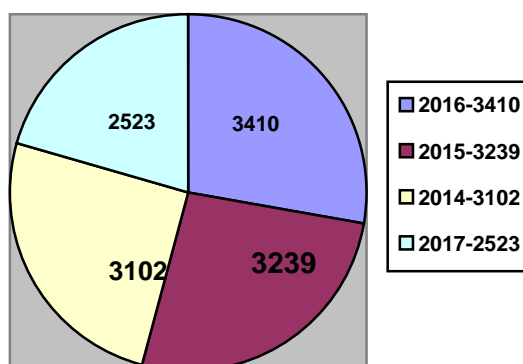
### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

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 2017r. udzielonych zostało **2523 porad oraz informacji prawnych**. Obrazuje to poniższe zestawienie:

#### IŁOŚĆ PORAD UDZIELONYCH w latach 2014-2016



Największą ilość zgłoszeń stanowią zapytania i udzielone porady oraz informacje dotyczące umów sprzedaży – **1184**. W dalszej kolejności odnotowano zapytania dotyczące umów o usługi, zgłoszono ich - **985**, następnie umów zawartych poza lokalem sprzedawcy lub na odległość –**354** (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.

Z zestawienia wynika, że najwięcej spraw podobnie jak w latach ubiegłych w zakresie umów sprzedaży, dotyczyło obuwia, sprzętu AGD i RTV, telefonów, sprzętu komputerowego, wyposażenia wnętrz.

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.

Dominującą kategorią jest jednak obuwie i jego niska jakość. Wady w postaci rozklejania podeszew czy pęknięcia cholewek pojawiają się już w ciągu trzech pierwszych miesięcy od daty zakupu. Cena obuwia nie ma tu żadnego znaczenia, bo problem dotyczy zarówno taniego obuwia, jak i uznanych na rynku marek. Niepokojącym zjawiskiem jest to, że sprzedawcy nągminnie nie uznają reklamacji, licząc, że konsument nie pójdzie do sądu. Bardzo często odpowiedzią na złożoną reklamacje butów jest stwierdzenie, że po oględzinach organoleptycznych nie stwierdziliśmy żadnych wad mogących stanowić podstawę do uznania reklamacji. Powstanie uszkodzenia mechanicznego, czyli przejście do stanu niezdatności, podczas typowej eksploatacji, świadczy o niedostosowaniu materiału z jakiego wykonano obuwie. Odpowiedzialność za technologię produkcji materiału ponosi producent. Brak rzetelności w rozpatrywaniu reklamacji powoduje przerzucanie odpowiedzialności za złą jakość obuwia na konsumentów.

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 nieznanomości 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.

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 wady w dniu wydania towaru.

Jednym z kluczowych problemów zgłaszanych przez konsumentów są problemy z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Najwięcej problemów mieli konsumenci z usługami dotyczącymi energii elektrycznej, którzy skarżyli się na:

- brak faktur za zużytą energię elektryczną, wystawianych przez Energe –Obrót S.A. Czas oczekiwania wynosił od kilku miesięcy do ponad roku
- wprowadzanie konsumentów w błąd przy zmianie dostawcy usług sugerując, że przedłużają umowę z dotychczasowym dostawcą.
- nieinformowanie klientów o dodatkowej opłacie handlowej przy zmianie umowy z gwarancją stałej ceny.
- naliczanie wysokich kar umownych w przypadku wypowiedzenia umowy przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta.

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.

Problemy, z jakimi borykali się konsumenci w tej dziedzinie dotyczyły głównie trudności z odzyskaniem wpłaconych pieniędzy po odstąpieniu od umowy. W takich przypadkach Rzecznik występował w imieniu konsumenta do przedsiębiorcy, o polubowne załatwienie sporu. Prawie wszystkie wystąpienia zakończyły się pozytywnie dla konsumentów.

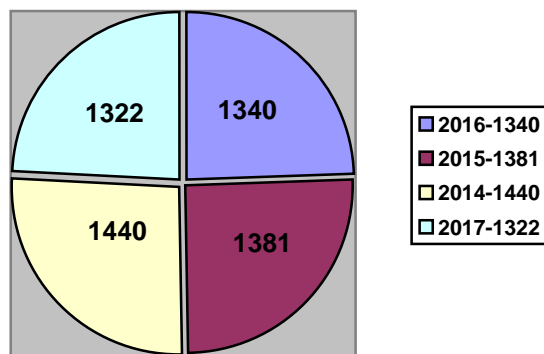
## **2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

W 2017 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 2017 roku **1322** interwencje i wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw konsumentów.

## ILOŚĆ INTERWENCJI DO PRZEDSIĘBIORCÓW w latach 2014-2017



Wśród interwencji i wystąpień **863** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, umów o usługi –**340**, umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość -**119**.

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

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 p[przypadku obuwia zimowego brak informacji, że obuwie to może przemakać.

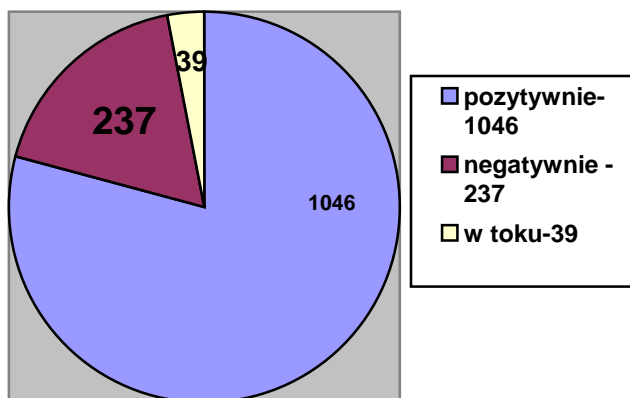
W usługach turystycznych przede wszystkim reklamowano niezgodne z umową zakwaterowanie w hotelach o niższym standardzie, wyliczanie okresu pobytu i zmniejszanie w związku z tym ilości świadczeń..

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 **1322** spraw, w których interweniowano w 2017 r., **1046** zostało załatwione z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, **237** negatywnie, a **39** spraw jest w toku załatwiania (tabela nr 2). Świadczy to o skuteczności wystąpień i interwencji rzecznika.

#### **1322- ILOŚĆ INTERWENCJI w 2017 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 2017 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- 2 razy zawiadomienie o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów:**

- **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa-** rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do nazwy przedsiębiorcy oraz warunków umowy Sprzedaży Paliwa Gazowego
- **umowy sprzedaży energii elektrycznej-** naliczanie wysokich kar za tzw. „zerwanie umowy” czyli wypowiedzenie przed upływem okresu na jaki umowa została zawarta.

W odpowiedzi na zawiadomienie rzecznika konsumentów Delegatura UOKIK w Gdańsku przeprowadziła wobec ENERGA-OBRÓT SA z siedzibą w Gdańsku postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W dniu 28 grudnia 2017r. wydana została decyzja nr RGD-7/2017, w której przyjęto zobowiązanie spółki do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszeń i usunięcia ich negatywnych skutków m.in. poprzez:

- wprowadzenie w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji nowych Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA \_OBRÓT SA, w których nie zostaną zamieszczone zapisy dotyczące kary umownej za skrócony okres obowiązywania – umożliwienie konsumentom rozwiązania umów kompleksowych lub umów sprzedaży zawartych do dnia poprzedzającego wprowadzenie nowych Ogólnych Warunków w przypadku gdy konsument zawarze nową umowę w ramach dostępnych ofert. W takiej sytuacji konsument nie będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej, za wypowiedzenie przed upływem okresu obowiązywania umowy.

- opublikowania ww. informacji na stronie internetowej operatora w ciągu 1 miesiąca od uprawomocnienia się decyzji i utrzymania na przedmiotowej stronie do czasu wprowadzenia nowych Ogólnych Warunków Umów.

Decyzja uprawomocniła się dnia 06.02.2018r.

**2. Prokuratura Rejonowa Warszawa-Ochota – zawiadomienie** o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa opisanego w art. 286 § 1 kk. Konsumentka dokonując zakupu w sklepie internetowym nie otrzymała ani zamówionego towaru ani zwrotu wpłaconej w kwocie 1241,00 zł gotówki.

W odpowiedzi Prokuratura poinformowała rzecznika o wszczęciu postępowania w sprawie.

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

W 2017 r. miejski rzecznik konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami. Natomiast przygotował wystąpienia do sądu w **14** sprawach w tym dotyczących reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową **11** oraz **3** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług. W **6** przypadkach został przygotowany sprzeciw od otrzymanego nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym, **1** wniosek na Policję o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny

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 poprzez mediacje i interwencje u przedsiębiorców.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

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

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

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 w miesiącu grudniu 2017 roku spotkał się z toruńskimi seniorami celem omówienia bieżących problemów.

Podczas spotkania informacyjnego omówione zostały podstawowe przepisy dotyczące praw konsumentów. Przedstawiono definicję konsumenta oraz wskazane zostały grupy konsumentów szczególnie narażone na nieuczciwe praktyki rynkowe. Omówiono najczęściej stosowane przez przedsiębiorców nieuczciwe praktyki oraz problemy podczas zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorstwa –głównie na pokazach jak również za pomocą środków porozumiewania się na odległość-umowy na tzw. „tańszy” prąd, abonament. Wskazano podstawy prawne dochodzenia roszczeń przez konsumenta, omówione zostały różnice pomiędzy rękojmią i gwarancją.

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.

Uczestnicy najbardziej zainteresowani byli możliwością rozwiązania „niechcianej” umowy i jak nie ponosić z tego tytułu żadnych konsekwencji, zwłaszcza finansowych. Duże zainteresowanie budziły również sprawy związane z egzekucją komorniczą oraz dodatkowymi ubezpieczeniami na zakupione produkty.

W trakcie spotkania udzielono porad dotyczących spraw indywidualnych oraz poinformowano jak ustrzec się przed analogicznymi sytuacjami na przyszłość. Uczestnicy bardzo aktywnie współpracowali z prowadzącym spotkanie, wielokrotnie przytaczając przykłady własne lub osób znajomych, które niestety nie zawsze wiedziały co zrobić w przypadku zawarcia niekorzystnej czy niechcianej lub nieprzemyślanej umowy zakupu towaru lub usługi.

Pojawiła się również potrzeba rozszerzenia tematyki o umowy SMS Premium czyli usługi o podwyższonej opłacie. Umowa o świadczenie usług o podwyższonej płatności nie jest zawierana w formie pisemnej, ale w formie czynności faktycznych, tj. z reguły przez wysłanie wiadomości pod określony numer.

Może to być wiadomość wychodząca, jak i prenumerata, czyli przychodzący SMS, za który także pobierane są opłaty. Koszt wiadomości specjalnych waha się od około 1 zł do nawet ponad 30 zł za sztukę co może być dużym obciążeniem zwłaszcza dla budżetu seniora.

Celem, spotkania było uczulanie seniorów, by bardziej szanowali swój podpis i z większym sceptycyzmem podchodzili do obiecujących złote góry handlowców oraz pamiętali, że **Umowy można zawierać w różnych formach: ustnej, pisemnej czy za pomocą środków porozumiewania się na odległość-telefon, mail, sms.**

Seniorzy aktywnie uczestniczyli w spotkaniu zgłaszając wiele problemów i pytań.

W miesiącu marcu i kwietniu 2017 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.

Rzecznik spotkał się z grupą ponad 300 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:

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 2017 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.

W ocenie rzecznika warto rozważyć potrzebę **kwotowego ograniczenia wartości** towaru od której rzecznik podejmuje interwencje, jak jest to w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, gdzie kwota graniczna to 50,00 zł.

Ponadto warto **doprecyzować krąg podmiotów uprawnionych do korzystania z pomocy rzecznika** konsumentów. Zdarza się bowiem iż po darmową pomoc rzecznika zgłaszają się osoby, które doskonale znają przepisy prawne a zakup dotyczy towarów znacznej wartości.

Rolą rzecznika jest przecież podejmowanie działań na rzecz indywidualnego konsumenta, **w razie szczególnej nieporadności konsumenta, jego niezamożności, w skutek której konsument nie może udać się o pomoc do fachowego pełnomocnika.**

Nadal dużym problemem są nieprawidłowości na linii konsument – przedsiębiorca energetyczny, wskazać należy przede wszystkim fakt wykorzystywania przez przedsiębiorców pozycji dominującej.

Powyższe przejawiało się najczęściej przy zawieraniu nowych bądź zmianie dotychczasowych umów, **zatajaniem lub nie przekazaniem w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.** Zjawiskiem potwierdzającym w/w stanowisko było np. składanie przez przedsiębiorcę „Energa-Obrót” S.A. propozycji zawarcia nowych umów na czas określony z gwarancją niezmienności ceny. Przedstawiciele przedsiębiorcy nie przekazywali jednakże w sposób przejrzysty informacji, iż zawarcie nowej umowy wiązać się będzie z naliczaniem comiesięcznym dodatkowej opłaty handlowej, o której konsumenci nie mieli świadomości.

Kolejnym zauważalnym problemem przedstawianym przez konsumentów była m.in. **okoliczność niedostarczania przez „Energa-Obrót” S.A. faktur za okres od kilku do nawet kilkunastu miesięcy.** Rozłożenie płatności na 6 miesięcy nie zmieniało faktu narażenia konsumentów na znaczne niedogodności oraz częste trudności w spłacie należności. Ponadto składane przez konsumentów reklamacje nie doprowadzały do otrzymania rozliczeń.

**Podkreślić przy tym należy, iż przedsiębiorca nie ponosił z tego tytułu żadnych konsekwencji.**

Jednym z istotnych rozwiązań, które pozwoli konsumentom na skuteczniejsze dochodzenie swoich praw wydaje się „większe otwarcie” przedsiębiorców energetycznych na konsumentów, poprzez umożliwienie bezpośredniego wyjaśniania swoich spraw w najbliższych punktach obsługi klienta. Obecnie punkty takowe ukierunkowane są przede wszystkim na klientów zawierających umowy, a nie na pomaganie w zakresie rozwiązywania spornych spraw.

Dodatkowo każdy przedsiębiorca powinien posiadać komórkę reklamacyjną do kontaktów z instytucjami konsumenckimi, tak aby problemy dotyczące np. wstrzymania dostawy prądu w okresie zimowym, były rozstrzygane niezwłocznie.

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.

Przedsiębiorcy energetyczni powinni ponosić konsekwencje za brak realizacji zobowiązań umownych np. brak rozliczenia zużycia energii elektrycznej przez okres nawet do kilkunastu miesięcy co zmobilizuje przedsiębiorców do poważanego i równomiernego traktowania 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 nieznanomość 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.



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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>985</b>
ubezpieczeniowa	72
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	77
remontowo-budowlana	29
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	241
telekomunikacja (telefony, TV)	163
turystyczno-hotelarska	45
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	11
motoryzacja	27
pralnicza	24
timeshare	-
pocztowa	36
gastronomiczna	6
przewozowa	53
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	17
medyczna	14
wyposażenie wnętrz	8
pogrzebowa	2
windykacyjne	127
inne	33
	<b>1184</b>
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	644
wyposażenie mieszkania	93
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	175
komputer i akcesoria komputerowe	83
motoryzacja	31
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	19
inne	132
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>354</b>
<b>OGÓŁEM</b>	<b>2523</b>

**Tabela nr 2:** Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>340</b>	<b>283</b>	<b>46</b>	<b>11</b>
ubezpieczeniowa	9	7	1	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	25	24	-	1
remontowo-budowlana	11	10	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wywóz nieczystości	103	85	15	3
telekomunikacja (telefony, TV)	73	64	8	1
turystyczno-hotelarska	19	10	7	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	6	6	-	-
motoryzacja	4	4	-	-
pralnicza	4	3	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	16	12	4	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	12	9	3	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4	3	1	-
medyczna	8	7	1	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjna	25	25	-	-
inne	21	14	4	3
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>863</b>	<b>655</b>	<b>184</b>	<b>24</b>
obuwie i odzież	572	446	108	18
wyposażenie mieszkania	61	42	17	2
sprzęt RTV i AGD, sprzęt telekomunikacyjny	107	78	27	2
komputer i akcesoria komputerowe	20	15	4	1
motoryzacja	17	12	5	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	2	1	1	-
inne	84	61	22	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>119</b>	<b>108</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>OGÓLEM</b>	<b>1322</b>	<b>1046</b>	<b>237</b>	<b>39</b>

**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	11	-	3	14
2.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	3	-	3	6
3.	Przygotowanie sprzeciwu od nakazu zapłaty	6	-	-	6
4.	Przygotowanie wniosku na Policję o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny	1	-	-	1
	Ilość spraw sądowych ogółem	21	-	6	27

1. Województwo	Kujawsko-pomorskie
2. Miasto /Powiat	Toruń
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	185 tyś.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Bożena Sawicka
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu
	- 2/5 etatu
	- 1/5 etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Wynagrodzenie zgodnie z <i>Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz.U. 2014 r. poz. 1786, z późn. zm.)</i>

Sporządziła:

Bożena Sawicka  
Miejski Rzecznik Konsumentów