

## Podsumowanie działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2013r.

Z doświadczenia Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie, wynika, iż polski konsument ma coraz większą świadomość przysługujących mu praw jednak ciągle podpisuje umowy bez wnikliwego przeczytania i zrozumienia ich treści, co prowadzi do zagrożenia jego interesu ekonomicznego. W celu ochrony swoich praw każdy konsument może zwrócić się do instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów, w tym do Miejskiego / Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rzecznik Konsumentów w 2013 r. **udzielił pomocy prawnej ok. 12 tys. osobom.** O pomoc do Rzecznika Konsumentów można się zgłaszać w formie osobistej, telefonicznej, korespondencyjnej, elektronicznej.

Rzecznik udziela pomocy występując do przedsiębiorców pisemnie, telefonicznie, emaliowo, a także organizując mediacje, kierując sprawy do sądu polubownego i powszechnego. Takich **wystąpień w 2013 r. było 3368, z czego 80 % udało się zakończyć pozytywnie.**

Jedną z najbardziej skutecznych formą dla rozstrzygnięcia sporów między konsumentem a przedsiębiorcą są **mediacje**, których celem jest doprowadzenie stron do wypracowania i podpisania ugody w obecności Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Taka ugoda pozwala szybko, skutecznie i bez żadnych dodatkowych kosztów załatwić spór. Najczęściej mediacje dotyczą sporów związanych z wadliwie wykonaną usługą.

Rzecznik Konsumentów uważa, iż mediacja jest najlepszym, najprostszym i najszybszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem jednak, że obie strony sporu wyrażą zgodę na takie rozwiązanie. Postępowanie mediacyjne nie naraża żadnej ze stron sporu na ponoszenie takich kosztów jak: koszty sądowe, komornicze, czy koszty zastępstwa procesowego.

Najczęściej konsumenci zgłaszają się po pomoc w przypadku problemów z egzekwowaniem prawa do reklamacji i gwarancji. Konsumenci ciągle nie zdają sobie sprawy, że w ciągu dwóch lat od sprzedaży towaru mogą go reklamować u sprzedawcy na podstawie dowodu zakupu (paragon, rachunek) lub skorzystać z gwarancji o ile została wydana do towaru. Odpowiedzialność sprzedawcy i odpowiedzialność gwaranta to ciągle mylone przez konsumenta podstawy prawne.

### **Najwięcej problemów konsumenci w 2013r. mieli w sprawach dotyczących:**

- usług bankowych, kredytu konsumenckiego, kredytu hipotecznego,
- usług ubezpieczeniowych, w tym narastający problem z poliso lokatami
- usług telekomunikacyjnych,
- usług telewizyjnych (TV kablowa, satelitarna),
- usług remontowo-budowlanych,
- usług turystyczno-hotelarskich,
- usług pośrednictwa nieruchomości.

a także:

- umów sprzedaży obuwia, odzieży, sprzętu RTV, AGD, sprzętu komputerowego,
- umów sprzedaży nieruchomości,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Na szczecińskim rynku usług telewizji satelitarnych największym problemem w 2013r. była działalność firm trudniących się instalacją anten satelitarnych i jednocześnie zawierających umowy w imieniu operatora platformy satelitarnej nc+ (ITI Neovision S.A.), a poprzednio Cyfrę+ (Canal+ Cyfrowy Sp. z o.o.). Scenariusz zawierania umów przez tego typu firmy z konsumentami jest wciąż bardzo podobny: niezapowiedziana wizyta domokrażcy w mieszkaniu konsumenta, przedstawienie przezeń przeróżnych, często niemających niewiele wspólnego z prawdą informacji, np. o: „konieczności instalacji anteny w związku z cyfryzacją telewizji”, „możliwości pomniejszenia rachunków za telewizję” (bez konsekwencji u dotychczasowego operatora, chociażby konsument miał już z nim zawartą umowę okresową), o możliwości „dostania nowoczesnego dekodera” (chociażby konsument posiadał stary telewizor), itp., itd.

Jedną z większych grup problemów, z jakimi zgłaszali się do Rzecznika poszkodowani konsumenci z zakresu spraw telekomunikacyjnych, byli ci, którzy zawierali telefoniczne umowy z alternatywnym operatorem stacjonarnym działającym pod nazwą PTS.

Rzecznik zarzuca temu operatorowi, że pomimo nieaktywowania swoich usług - tj. pomimo niedojścia do skutku wypowiedzeń umów z dotychczasowymi operatorami (najczęściej z Telekomunikacją Polską S.A., ale także z innymi) i pomimo niewystawienia ani jednego rachunku za abonament, czy połączenie telefoniczne, PTS żąda wyrównania ulgi w opłacie aktywacyjnej (cena promocyjna 12,90zł – cena niepromocyjna 490 zł). Mało tego, sam sposób wyliczenia owej „ulgi” (jej wysokość) jest nieprawidłowy, gdyż co najwyżej powinna to być kwota 477,1zł (490zł- opłata niepromocyjna minus 12,90zł-opłata promocyjna).

Wciąż znaczącym problemem na gruncie świadczenia usług telekomunikacyjnych w 2013r. były połączenia z Internetem oraz problemy z prędkością gwarantowaną usługi dostawy Internetu.

W tym zakresie Rzecznik apeluje o zmiany w prawie telekomunikacyjnym wnosząc potrzebę wprowadzenia do ustawy zapisu obligującego operatorów- dostawców Internetu, do określania w umowach o świadczenie tych usług, prędkości gwarantowanej Internetu.

Z obserwacji Rzecznika wynika, iż w 2013r. podobnie, jak w latach ubiegłych stale rośnie zainteresowanie konsumentów zawieraniem umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Dotyczy to przede wszystkim umów zawieranych przez telefon, e- mail, internet (zakupy w sieci, aukcje, itd.), na pokazach, w swoim mieszkaniu. Tu okazuje się, iż konsument narażony jest na wiele pułapek związanych z wykonaniem transakcji dokonywanej np. na odległość. Skargi konsumentów dotyczą przede wszystkim niezgodności towaru z jego opisem,

odmową uznania prawa do zwrotu towaru w terminie 10 dni, dostarczeniem towaru noszącego ślady użytkowania, uszkodzonego, odmową przyjęcia reklamacji, itd.

W 2013 r. konsumenci, będący mieszkańcami Szczecina zgłaszali się licznie z prośbą o poradę w zakresie **umów zawieranych na odległość**. Rok ten obfitował w zgłoszenia na temat postępowania następujących portali internetowych – plikostrada, taniezakupy.pl oraz 3czekolady.pl. Portale te kusily konsumentów darmowymi usługami lub prezentami, klienci zachęcani oszczędnościami, zakładali konto użytkownika. Tym samym akceptowali regulamin, w którym podstępnie ukrywano informację o płatności. Informacja ta bowiem była umieszczona słownie, konsumenci przeglądając regulamin, nie byli w stanie jej zauważyć. Kwota ta nie była bowiem podana cyfrą.

Co więcej wspomniane portale nie potwierdzały na piśmie warunków umowy, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 9 ust. 3 *ustawy z dnia 02 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*

Należy zauważyć, iż w 2013r. ilość spraw dotyczących **umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa** w stosunku do roku poprzedniego wzrosła o ok. 50 %. Na tą sytuację wpłynęło przede wszystkim uaktywnienie się dwóch spółek należących do jednego właściciela z Poznania tj. Eco- Vital sp. z o. o sp. k. oraz Mat – MEDIC sp. z o.o sp.k. Obie te spółki działają w wynajętym w Szczecinie lokalu, gdzie po prezentacji swoich wyrobów (naczynia kuchenne, biostymulatory) wykorzystując element zaskoczenia oraz brak możliwości porównania oferty z innym sprzedawcą, wymuszają na konsumentach zawarcie bardzo niekorzystnych finansowo umów kupna sprzedaży oraz umów o kredyt.

Pierwsza ze spółek oferuje do sprzedaży naczynia kuchenne w jej ocenie wykonane z materiałów III generacji, druga zaś sprzedaje bioharmonizery, których działanie ma wpływać na poprawę zdrowia.

W trakcie spotkania, które odbywało się w Szczecinie przy ul. Tkackiej 55 (wielopiętrowy budynek z lokalami do wynajęcia na różną działalność gospodarczą) dochodziło do zawarcia z konsumentami umów cywilnoprawnych dot. zakupu wyrobów a często także umów o kredyt finansujący zakup towaru. Nagminną praktyką obu spółek było odmawianie przyjęcia skuteczności odstąpienia umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa do czego konsumenci mieli prawo wynikające z *ustawy z dnia 2 mara 2000 o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzona przez produkt niebezpieczny*.

Z uwagi na opisane wyżej okoliczności sprawy a w szczególności brak porozumienia z obiema spółkami, uporczywe łamanie przepisów prawa oraz liczną grupę poszkodowanych osób (ponad 60 osób) w tym osób w słusznym już wieku powyżej 70 lat, schorowanych, często niedołącznych życiowo, Rzecznik zdecydował się skierowanie pierwszych pozwów do sądu powszechnego.

Jednocześnie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez jedną z tych spółek Rzecznik zawiadomił Prokuraturę Rejonową w Szczecinie.

W 2013r. najczęściej pojawiającym się problemem z **zakresu spraw finansowych** były sprawy związana z tzw. polisokatami, czyli umowami na długoterminowe ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oferowanym w szczególności przez jeden z banków – Getin Noble Bank S.A. Problem z polisokatami zapoczątkowany był już w 2010r. ale jego apogeum miało miejsce w 2013r. i skutkowało zajęciem się tym zjawiskiem przez wiele instytucji finansowych w tym Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzecznika Ubezpieczonych. W 2013r. do Rzecznika wpłynęło kilkaset zapytań (telefonicznych, email, poczta) i spraw związanych z problemem poliso lokat. Konsumenci, którzy zgłaszali się do tut. Biura to najczęściej osoby na emeryturze, w słuźnym wieku.

Skala opisanego problemu jest ogromna. Powyższe powoduje, ze coraz więcej osób pokrzywdzonych decyduje się przystąpić do pozwów zbiorowych kierowanych przeciwko Towarzystwom Ubezpieczeniowym (AXA, SKANDIA, OPEN LIFE, GENERALI) .

Rzecznik Konsumentów w swojej działalności w 2013 roku skupiał się zarówno na bieżącej pomocy w indywidualnych sprawach konsumentom, jak również na zapobieganiu niekorzystnym zjawiskom w relacjach konsument-przedsiębiorca m.in. poprzez współpracę z UOKiK, Inspekcją Handlową w Szczecinie, URE, UKE oraz mediami i nagłaśniani u tych najbardziej niekorzystnych przykładów takich zjawisk.