

Uchwała Nr IV/71/03
Rady Miasta Szczecina
z dnia 24 marca 2003 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w roku 2002**

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U z 2000 r., Nr 122, poz.1319; zm. Dz. U z 2001r., Nr 110, poz.1189, Nr 154, poz.1800; Dz. U z 2002r. nr 129, poz.1102, nr 166, poz.1360)

Rada Miasta Szczecina
uchwała, co następuje:

§ 1.

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2002, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Szczecina.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta Szczecina

Jan Stopyra

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZECINIE ZA 2002 ROK.

I wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

- formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie,
- struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

Instytucja powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów do polskiej praktyki wprowadzona została niedawno, bo dopiero 1 stycznia 1999 r. reforma samorządowa wprowadzająca powiaty powierzyła im zadania z zakresu ochrony konsumentów.

Przepis art. 34 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 r. (Dz. U. Z 00 r. Nr 122 poz. 1319 z późn. zm.) stanowi, iż: „*zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów...*”. Rzecznik konsumentów ma kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych. Jest podporządkowany bezpośrednio Radzie Powiatu (Miasta) i przed nią ponosi odpowiedzialność (art. 35 ust. 3 cyt. Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Szczegółowe zadania Rzecznika zawarte są w artykule 37 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do zadań Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych,
6. rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
7. rzecznik może wykonywać obowiązki oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Istotą instytucji Rzecznika jest cel jego działania – OCHRONA INTERESÓW KONSUMENTÓW.

Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 4 pkt. 11) „*jest osoba, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio nie związanym z działalnością gospodarczą*”.

Konsumentem jest więc odbiorca określonych dóbr i usług. Konsumentami są np.: klienci banków, firm ubezpieczeniowych, firm usługowych, placówek handlowych...

W świetle obowiązujących przepisów prawa Rzecznik Konsumentów jest uprawniony do dokonywania wszelkich czynności dozwolonych prawem w celu ochrony interesów konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Szczecinie został powołany **Uchwałą Nr XIII/445/99 Rady Miasta Szczecin z dnia 27 września 1999 r.**

Usytuowanie organizacyjne i zadania Rzecznika konsumentów w Szczecinie określa Regulamin Organizacyjny Urzędu.

Rzecznik Konsumentów w Szczecinie swoje ustawowe zadania wykonuje kierując Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów. W Biurze zatrudnionych jest trzech pracowników z wykształceniem prawniczym.

Równocześnie na potrzeby Biura stałą pomocą prawną zapewnia radca prawny Pani mecenas Mirosława Tórz, która wydaje opinie prawne w sprawach w których zwraca się Rzecznik. Pomoc ta polega na wydawaniu pisemnych opinii prawnych w sprawach zawiłych i w których konieczne jest wystąpienie na drogę postępowania sądowego oraz na konsultacjach osobistych i telefonicznych w bieżących sprawach wpływających do Biura.

Współpraca z Panią Mecenas trwa od początku istnienia Biura Rzecznika, układa się bardzo dobrze, szczególnie dlatego, że Pani Mecenas dobrze poznała specyfikę spraw trafiających do Biura Rzecznika.

Biuro Rzecznika usytuowane jest w środkowym budynku Urzędu Miejskiego, na parterze w pokoju nr 16. Jest to miejsce bardzo dogodne dla konsumentów, prawidłowo oznakowane na zewnątrz. Na wyposażeniu Biura są: cztery komputery, jedna drukarka, ksero, fax, oraz dwa numery telefonów.

Od listopada 2002 r. jeden dzień w tygodniu (tj. środa) został uruchomiony dyżur osobisty pracownika Biura Rzecznika w filii UM na prawobrzeżu. Podkreśla się, iż numery telefonów do Biura znajdują się w prasie codziennej w rubryce: „halo! W Szczecinie” obok innych ważnych telefonów.

II Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

- a. ogólna charakterystyka spraw z jakimi zgłaszali się w 2002 roku konsumenci,
- b. charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, interwencje bezpośrednie w Biurze)
- c. struktura (rodzaj) i ilość udzielonych porad prawnych,

- d. krótki opis najciekawszych spraw ze wskazaniem podstawowych problemów z tej kategorii, ze wskazaniem podstawowych problemów wiążących się z udzielanymi poradami prawnymi.

Ad 1 a

Najistotniejszym elementem instytucji rzecznika jest cel jego działania a mianowicie ochrona interesów konsumentów.

Na mocy obowiązujących ustaw działalność Rzecznika Konsumentów w Szczecinie polega m.in. na udzielaniu bezpłatnych porad prawnych i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów mieszkańcom miasta Szczecina.

Na co dzień obserwujemy ciągle niewystarczającą znajomość przepisów prawa, lekceważenie interesów ekonomicznych konsumentów, brak upowszechniania dobrych praktyk kupieckich. Konsumenty słabo znający reguły wolnego rynku łatwo stają się ofiarami sprytnych i nieuczciwych przedsiębiorców m.in. poprzez:

- nieuczciwą, wprowadzającą w błąd reklamę,
- narzucanie konsumentom jednostronnych często niekorzystnych dla nich warunków umowy,
- wpisywanie w umowach pojęcia „zadatku” celowo nie tłumacząc konsumentowi istotnych różnic między zaliczką a zadatkiem,
- składanie przez nieuczciwych akwizytorów obietnic zrealizowania umowy które następnie nie były dotrzymywane,
- namawianie konsumentów do zawierania umów na sprzedaż ratalną, które w rzeczywistości są niczym innym jak drogimi umowami kredytowymi z bankiem, gdzie spłacanie rat następuje dużo wcześniej niż ustalony termin realizacji umowy (często konsument spłaca kredyt za coś czego w ogóle nie otrzymał),
- nieprzestrzeganie przez firmy wysyłkowe oraz firmy działające na zasadnie akwizycji ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Ad b)

Pomoc udzielana przez Biuro Rzecznika polega na wyegzekwowaniu należnych konsumentom praw w formie bezpośredniej interwencji (najczęściej telefonicznie), na pisemnym występowaniu do przedsiębiorców, przeprowadzaniu postępowań ugodowych (mediacje) oraz występowanie w imieniu konsumenta do sądu powszechnego łącznie z nadzorowaniem postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez komornika.

Rzecznik Konsumentów zawiadamia organa ścigania tj. Prokuraturę i Policję w sprawach w których zachodzi podejrzenie popełnienia przestępstwa na rzecz konsumenta lub grupy konsumentów.

W celu zapewnienia prawidłowej ochrony praw konsumentów Rzecznik współpracuje na co dzień z właściwymi urzędami i instytucjami.

Analizując przedmiot spraw które wpływały do Biura Rzecznika należy stwierdzić, iż są one bardzo zróżnicowane. Od drobnych spraw życia codziennego (tj. buty, odzież, żywność, pralnia, przedmioty codziennego użytku) poprzez skargi na usługodawców różnych branż, banki, firmy ubezpieczeniowe, a kończąc na sprawach w których naruszony został zbiorowy interes konsumentów (przedsiębiorstwa monopolistyczne:

energetyka, TP S.A., telewizja cyfrowa, telewizja kablowa, telefonia komórkowa, systemy argentyńskie, PKP, MZK itp.)

Na dzień dzisiejszy można zaobserwować, iż istnieje duży problem związany z funkcjonowaniem instytucji mających na rynku niejednokrotnie pozycje monopolisty którzy narzucają konsumentom swoje uciążliwe warunki. Jest to bardzo trudny do rozwiązania problem. Wynika to z faktu, iż konsument nie ma możliwości wyboru i jest po prostu zdany na korzystanie z usług konkretnego przedsiębiorcy świadczącego usługi.

Przykładem mogą tutaj być zakłady zaopatrujące odbiorców w energię elektryczną, ciepłą, gaz, wodę, które za dostarczanie tego typu mediów do mieszkań konsumentów pobierają bardzo wysokie opłaty dodatkowe. I tak w rachunku za energię czy gaz płacimy za przesył stały, zmienny, abonament..., które to dodatkowe opłaty niejednokrotnie przewyższają kwotę za zużyty np. gaz lub prąd.

Podobnie sprawa się ma w przy płaceniu rachunków telefonicznych w TP S.A. gdzie za abonament abonenci płacą niejednokrotnie więcej niż za wykonane rozmowy telefoniczne.

Ponieważ powyższe zjawiska mają charakter nagminny i powszechny wystosowaliśmy odpowiednie pisma do instytucji które z mocy prawa powinny czuwać nad równoważeniem interesów przedsiębiorców i konsumentów tj. do Urzędu Regulacji Energetyki czy Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

Jednak nasze wystąpienia nie będą przynosiły oczekiwanych przez konsumentów rezultatów dopóki nie zmienią się stosowne przepisy prawne w przedmiotowych zakresach.

Innym poważnym problemem z którym spotykamy się na co dzień jest działalność firm w systemach argentyńskich, które także wykorzystując luki w przepisach prawa i brak sprecyzowanych przepisów działają na szkodę konsumentów. Z naszych obserwacji wynika, iż firmy te wykorzystując biedę i trudności w uzyskaniu kredytów w bankach wyludzają od ludzi pieniądze obiecując szybki i tani kredyt, bez zbędnych formalności. Jednak te obietnice nie mają pokrycia w rzeczywistości, w szczególności nie porywają się z zapisami umów które konsumenci w dobrej wierze podpisują.

W powyższych sprawach na bieżąco nasze Biuro zawiadamia organy ścigania o przestępstwach popełnianych na szkodę konsumentów przez pracowników tych firm. Jednak udowodnienie im nieuczciwych praktyk jest niezwykle trudne a wręcz niemożliwe (brak prawdziwych danych osobowych, częsta zmiana miejsca pracy przez pracowników tych firm) a przede wszystkim złożone na umowach podpisy przez konsumentów, które oznaczają akceptacje treści warunków umowy.

Rzecznik prowadzi za pośrednictwem lokalnych mediów szeroką akcję informacyjno-edukacyjną mającą na celu ostrzeżenie potencjalnych klientów przed wstąpieniem do firm działających w systemach argentyńskich. Można już zaobserwować pozytywne skutki tej kampanii tj. coraz więcej konsumentów przed podpisaniem jakiegokolwiek umowy o pożyczkę lub kredyt sprawdza wiarygodność danej firmy.

Omawiając charakter spraw które trafiają do Biura Rzecznika nie można pominąć tych związanych z reklamacjami butów, usług, towarów użytkowych czyli artykułami życia codziennego.

Do Biura przychodzą konsumenci potrzebujący zarówno zwykłej porady prawnej co do sposobu załatwienia swojej sprawy jak również tacy którzy wyczerpali już całkowicie procedurę reklamacyjną i sami nie potrafią wyegzekwować od sprzedawcy swoich praw.

Największą grupą spraw reklamacyjnych które wpływają do naszego Biura są sprawy reklamacji obuwia i odzieży w których sprzedawca opierając się na opinii swojego

rzecznicy nie uznaje reklamacji. Opinie na których bazują sprzedawcy dokonując oceny zasadności reklamacji nie są wiążące dla konsumenta. W takich przypadkach gdzie konsument nie zgadza się ze sposobem załatwienia reklamacji a przede wszystkim z uzasadnieniem odmowy załatwienia reklamacji może skorzystać z innej opinii którą wydaje rzecznik posiadający odpowiednie kwalifikacje i jest wpisany na listę Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Zaznaczyć trzeba, iż taka opinia jest zawsze odpłatna, nie są to może bardzo wysokie koszty ale jednak są. Dlatego dla tych konsumentów którzy nie są jednak w stanie ponieść kosztów opinii rzecznicy, w Biurze Rzecznika można w uzasadnionych wypadkach otrzymać opinię rzecznicy w sprawach reklamacji butów lub odzieży - bezpłatnie. Jest to możliwe, ponieważ od samego początku istnienia Biura istnieje stała współpraca Rzecznika z kilkoma rzecznikami którzy, dla dobra konsumentów wydają takie opinie nie pobierając za to opłaty.

W 2002 roku rzecznicy wydali na rzecz konsumentów:

- 102 opinie w sprawie obuwia,
- 67 opinii w sprawie odzieży
- 2 opinie w sprawie nagrobka

Taka opinia w zdecydowanej większości przypadków pomaga załatwić reklamacje na korzyść konsumenta. Natomiast w sytuacjach kiedy mimo przedstawienia opinii sprzedawca dalej odmawia zwrotu ceny towaru lub jego wymiany pomagamy konsumentom wstąpić na drogę postępowania sądowego. Podkreślenia wymaga fakt, iż od jesieni 2000 r. dla spraw spornych w których wartość sporu nie przekracza 5000 zł dotyczących roszczeń z tytułu gwarancji lub rękojmi stosuje się tryb uproszczony. Tryb taki polega na złożeniu w sądzie wypełnionego specjalnego formularza pozwu, opłaceniu opłaty sądowej i czekaniu na rozstrzygnięcie sądu.

Zgodnie z ustawą rzecznik konsumentów ma prawo występować na rzecz konsumentów na drogę postępowania sądowego, bez ponoszenia kosztów sądowych i dlatego bardzo często korzysta z tego uprawnienia. Mieszkańcy Szczecina prosili Biuro Rzecznika o pomoc także w sprawach załatwienia reklamacji z tytułu: umów sprzedaży sprzętu RTV, AGD, samochodów, umów o dzieło (remonty, naprawy serwisowe), umów ubezpieczenia, telekomunikacyjnych, dostaw energii, ciepła, umów bankowych, pocztowych, pośrednictwa nieruchomości, transportowych, turystycznych itp. – szczegółowo obrazuje to **Tabela nr 1**.

Z satysfakcją należy odnotować, iż około **80 %** spraw które wpłynęły do Biura zostało załatwionych na korzyść konsumentów.

Bardzo często mimo stwierdzenia, iż dana sprawa nie kwalifikuje się do zakresu działania Biura Rzecznika udzielamy pomocy polegającej na skierowaniu zainteresowanej osoby do kompetentnych instytucji czy osób które udzielą im pomocy.

Pracownicy Biura po wstępnej analizie sprawy zgłaszanej przez konsumenta decydują, czy sprawę można załatwić natychmiast, bez zbędnej zwłoki np. poprzez interwencję telefoniczną czy też konieczne jest wszczęcie postępowania wyjaśniającego, przeprowadzenie mediacji z udziałem dwóch stron zainteresowanych w celu polubownego pozasądowego załatwienia sprawy. Bardzo często mediacja jest najkorzystniejszym sposobem wyjaśnienia sprawy i polubownego jej zakończenia. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu pozasądowe załatwienie sprawy konsumentki.

Jeśli postępowanie wyjaśniające lub mediacja nie doprowadziły do pozytywnego zakończenia sporu pozostaje skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego. Jednak głównym zamierzeniem pracy Rzecznika i jego Biura jest takie prowadzenie sprawy żeby nie było konieczności kierowania jej do sądu.

Ad c)

W 2002 roku pracownicy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie bezpośredniej (osobistej) jak i telefonicznej udzielili porad konsumenckich i informacji prawnej **ogółem 4515** osobom potrzebującym pomocy. W tym:

Sprawy i porady wniesione osobiście – 1502

Sprawy przesłane pocztą - 135

Porady i informacje udzielone telefonicznie – 2878.

Pracownicy Biura dziennie przyjmują **około 20 telefonów** od konsumentów z całego województwa zachodniopomorskiego, niejednokrotnie także telefony są od mieszkańców z innych miast Polski. Natomiast jeśli chodzi o udzielanie porad bezpośrednio na miejscu w Biurze to są dni kiedy do Biura potrafi przyjść z prośbą o pomoc **nawet 15-20 osób**. W Biurze prowadzone są dwa rejestry: jeden rejestr zawiera wykaz porad osobistych, drugi porad telefonicznych.

Charakter spraw wpływających do Biura jest bardzo różnorodny. Sprawy proste które wymagają tylko wyjaśnienia i nakierowania konsumenta na właściwą drogę mogą być załatwione natychmiast, natomiast sprawy skomplikowane wymagające zapoznania się z dokumentami przeprowadzenia rozmów z zainteresowanymi stronami niejednokrotnie mogą trwać po kilkanaście tygodni i nigdy nie można przewidzieć czy nie zakończy się jednak w sądzie. Wszystkie sprawy konsumentów wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego przyjmowane są w formie pisemnej tj. konsument wypełnia „wniosek o udzielenie pomocy prawnej” i załącza potrzebne kserokopie dokumentów.

Jednocześnie wszystkie pisemne sprawy wpływające do Biura osobiście lub pocztą są rejestrowane w Systemie REJESTR BOI UM.

Bardzo duża grupa spraw ze względu na brak odpowiednich uregulowań prawnych nie może zostać załatwiona na korzyść konsumenta, chodzi tu przede wszystkim o te sprawy w których konsumenci zostali oszukani przez firmy działające w systemach argentyńskich.

Ad d)

Z ciekawszych spraw które wpływały do Biura Rzecznika w 2002 roku należy wspomnieć o kilku:

Z kategorii spraw bankowych ciekawy był przypadek konsumentki która poprosiła Biuro o pomoc w sprawie wyegzekwowania od Banku BPH PBK Oddział II w Szczecinie dotrzymania warunków umowy 12 miesięcznej lokaty terminowej. W warunkach umowy lokaty było wyraźnie zaznaczone, iż jest to lokata ze stałą stopą procentową w wysokości 10,90 %. Po jakimś czasie Bank bez uzasadnienia wypowiedział konsumentce dotychczasowe warunki i poinformował, iż lokata będzie oprocentowana według stopy zmiennej wynoszącej 7,01 %. Rzecznik Konsumentów wezwał Bank do dotrzymania warunków pierwotnej umowy. Interwencja okazała się skuteczna i Bank zmienił swoje stanowisko w sprawie oprocentowania lokaty.

Druga interesująca sprawa z tej samej kategorii dotyczyła wezwania wysłanego konsumentowi przez Bank Lukas do spłacenia umowy kredytu zawartej przez jego pełnoletniego syna, który w trakcie spłaty kredytu zmarł.

Po przeanalizowaniu sprawy ustalono, iż żądanie Banku jest bezpodstawne.

Z kategorii spraw usług pralniczych najwięcej skarg wpływa do Biura Rzecznika na pralnie świadczące usługi w trybie ekspresowym, mieszczące się na terenie hipermarketów.

Z charakteru spraw wynika, iż źródłem konfliktów na linii pralnia – konsument jest brak pisemnego potwierdzenia przyjęcia zlecenia. Nie opisuje się wyglądu i stanu rzeczy oddawanej do prania. Pralnia nie chce brać odpowiedzialności za uszkodzenia rzeczy powstałe w trakcie wykonywania usługi czyszczenia. Pracownicy pralni przyjmujący zamówienie mają obowiązek sprawdzać, czy powierzona rzecz nie wykazuje właściwości wyłączających prawidłowe wykonanie usługi. Taki obowiązek wynika z przepisów prawa. Bardzo często w przypadku uszkodzenia odzieży w trakcie prania, pralnia przerzuca odpowiedzialność na producenta odzieży który według niej źle oznakował towar.

Bardzo dużo skarg trafiających do Biura dotyczy wykonania **usługi przewozu środkami komunikacji miejskiej**. Pasażerowie zarzucali m. in.:

- trudności w zakupie biletów komunikacji miejskiej,
- sposób przeprowadzania kontroli biletów przez pracowników firmy Renoma, niewłaściwe tj. aroganckie i nietaktowne zachowanie kontrolerów w stosunku do pasażerów które kończą się często interwencją Policji, nie przyjmowanie wyjaśnień pasażerów w trakcie prowadzenia procedury reklamacyjnej przez firmę Renoma.

Konsumenci skarżyli się na **funkcjonowanie Strefy Płatnego Parkowania**. Zarzuty dotyczyły problemów z zakupem biletów, złego oznakowania strefy, wysokości kar za nieopłacony postój, wezwań do zapłaty nieopłaconych postojów, niezgodnego z przepisami prawa sposobu doręczania mandatów, itp.

Jedną z ciekawszych spraw która wpłynęła do Biura Rzecznika była sprawa dotycząca **wysokości cen pobieranych za usługi pogrzebowe świadczone przez Cmentarz Parafialny w Bydgoszczy**. W tej sprawie było prowadzone postępowanie wyjaśniające przez Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy. W wyniku podjętych działań ksiądz proboszcz zarządzający cmentarzem odstąpił od pobierania nieuzasadnionej opłaty w wysokości 10 % od wartości postawionego nagrobka.

Rzecznik występował też do Rzecznika Praw Obywatelskich o wydanie opinii w sprawie stosowanego przez Energetykę Szczecińska i Zakład Gazowniczy zapisu na fakturach o treści: „**Niniejsza faktura stanowi wezwanie do zapłaty**”. Wprowadzenie takiego zapisu było bardzo niekorzystne dla odbiorców bowiem bez konieczności wysyłania dodatkowych wezwań można było wstrzymać dostarczanie energii lub gazu. W wyniku interwencji podjętej przez Rzecznika Konsumentów zarówno Energetyka jak i Zakład Gazowniczy odstąpiły od stosowania tego zapisu. Powyższa sprawa była opisana w dzienniku Rzeczpospolita.

Jednak największą grupą spraw które codziennie absorbują uwagę Rzecznika i jego Biura są sprawy dotyczące **firm działających w systemach argentyńskich**. Celem działania tych firm jest szybkie wzbogacenie się na nieświadomych i łatwowiernych a wręcz można powiedzieć naiwnych konsumentach.

Z ustaleń Biura wynika, iż firm działających w systemie samofinansujących się grup tj. konsorcyjnym jest obecnie na terenie Szczecina około 15 i ciągle powstają nowe.

Firmy te działają zazwyczaj na granicy prawa, często przez bardzo krótki okres czasu a ich głównym celem jest wykorzystanie niskiej świadomości prawnej konsumentów. I dlatego niestety ciągle przybywa osób które padły ofiarą tych firm.

Źródłem informacji na temat możliwości uzyskania taniego i szybkiego „kredytu” są przede wszystkim media lokalne tj. prasa codzienna, radio.

Sprawy oszukanych przez te firmy osób trafiają również do Prokuratury, która jednak wszystkie te sprawy umarza, uzasadniając to faktem podpisania i zaakceptowania warunków umów.

Podstawowym problemem jest to, iż konsumenci w ogóle nie czytają umów, wierząc bezgranicznie w zapewnienia ustne pracowników. Takie umowy w sposób jednostronny zabezpieczają interes przedsiębiorcy a nie klienta. Przy podpisywaniu takich umów zawsze wpłacane są różne kwoty tytułem opłaty wstępnej, nazywanej obecnie opłatą przygotowawczą lub ubezpieczeniem kredytu których zwrot jest w większości przypadków niemożliwy. Fakt ten jest tym bardziej przykry, iż zazwyczaj umowy z takimi firmami podpisują osoby niezamożne a nawet biedne.

Obserwujemy także, iż w drugim półroczu 2002 roku do Biura Rzecznika wpłynęło bardzo dużo skarg od konsumentów na **telewizję satelitarną tj. Canal+ Cyfrowy Sp. z o.o.** . Powyższe wynika z faktu przyjęcia w poczet abonentów Cyfry Plus dotychczasowych klientów Wizji TV. W wyniku tego połączenia powstał podmiot mający pozycje dominująca na rynku operatorów telewizji satelitarnych.

Najczęściej konsumenci skarżyli się na to, iż bez swojej zgody stali się stronami umów z nowym operatorem (Cyfra Plus). Nowi abonenci Cyfry skarżyli się na podwyższenie abonamentów przy jednoczesnym zawężeniu oferty programowej i pogorszeniu jakości nadawanego obrazu. Zarzucano nowemu operatorowi także stosowanie klauzul ograniczających możliwość przedterminowego odstąpienia od umowy bez ponoszenia jakichkolwiek kar finansowych. Konsumenci skarżyli się także na niewłaściwy sposób doręczania przez Cyfrę Plus zawiadomień o podwyżkach rat miesięcznych oraz o innych istotnych zmianach dotyczących korzystania z usług Cyfry Plus. Doręczanie takich informacji listami zwykłymi było naruszeniem przepisów Kodeksu Cywilnego.

Dużo zastrzeżeń budził brak rzetelności w określaniu przyczyn powstania i wysokości zaległości płatniczych abonentów (brak uzasadnienia w wezwaniach do zapłaty – skąd wzięła się zaległość i dlaczego w takiej wysokości).

Jednak najbardziej przykrym dla konsumentów działaniem wykazała się firma windykacyjna KRUK Sp. z o.o. Systemy Incaso z Warszawy działająca na rzecz Cyfry Plus. Jej działania polegały na dostarczaniu do konsumentów wypełnionych już pozwów, gotowych do złożenia w sądzie oraz wezwań do zapłaty których treść wywoływała w konsumentach poczucie lęku. W początkowej fazie działań Biura Rzecznika firma KRUK nie odpowiadała na pisma pomimo ciężącego na nich ustawowego obowiązku w tym zakresie. W chwili obecnej korespondencja jest już przez firmę KRUK podejmowana a sprawy bardzo często wyjaśniane.

O wszystkich powyższych zarzutach zawiadomiliśmy Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie który podjął stosowne działania interwencyjne. Także Biuro Rzecznika na bieżąco prowadzi sprawy konsumentów borykających się z problemami związanymi z telewizją satelitarną.

Podsumowując należy stwierdzić, iż problemem do końca ubiegłego roku było nie przestrzeganie przez sprzedawców przepisów o rękojmi, co często było związane z ich niezajomością, a w szczególności:

- a. nie uwzględniania prawa konsumenta do rękojmi – odmawianie przyjęcia reklamacji w ramach rękojmi lub załatwienie reklamacji poprzez naprawę,
- b. narzucanie przez sprzedawców sposobu załatwienia reklamacji, mimo, iż to konsument ma prawo wyboru roszczenia, przysługującego mu z tytułu rękojmi – tj. rozwiązania umowy, wymiany na rzecz niewadliwą lub obniżenia ceny,
- c. wpisywanie dłuższych, nie uzgodnionych z konsumentami terminów załatwiania reklamacji,
- d. uchylanie się sprzedawców od odpowiedzialności poprzez odwoływanie się do decyzji dostawcy- producenta- hurtownika czy importera podczas gdy Kodeks Cywilny wyraźnie wskazuje sprzedawcę jako osobę odpowiedzialną za wadę towaru.,
- e. nadużywanie „instytucji rzeczoznawcy” przy rozpatrywaniu reklamacji, gdy wada towaru jest widoczna gołym okiem.

Powyższe zachowanie sprzedawców wynikało z dowolnej interpretacji przepisów o rękojmi.

Można stwierdzić, iż tego pojęcia nie znali nie tylko konsumenci lecz także niektórzy przedsiębiorcy.

W tym miejscu należy wyjaśnić, iż z dniem 1 stycznia 2003 r. weszła w życie nowa ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z dnia 27 lipca 2002 r. ustawa ta przyznaje konsumentom wiele uprawnień, natomiast na sprzedawców i producentów nakłada nowe obowiązki. Nowa ustawa ma na celu dostosowanie prawa polskiego do regulacji istniejących w Unii Europejskiej.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

- a) charakter prawny wystąpień (wezwania, prośba o wyjaśnienie, mediacje i inne),
- b) przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców.

Ad a)

W przypadku stwierdzenia nieprzestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony praw konsumentów wysyłano do przedsiębiorców wezwania o zaprzestanie niezgodnych z prawem praktyk i dostosowanie się do wskazanych w wezwaniu przepisów.

Oprócz naruszeń przepisów prawa nierzadko można było zaobserwować działania przedsiębiorców, które łamały zasady dobrych obyczajów kupieckich. Także w takich przypadkach rzecznik podejmował interwencję na rzecz konsumentów. W sprawach zawiłych i niemożliwych do udowodnienia zwracano się z prośbą o załatwienie na korzyść konsumenta.

Częstym sposobem zakończenia sporu były mediacje w Biurze rzecznika na które przychodzili dobrowolnie przedsiębiorcy i konsumenci. Mediacje są bardzo skutecznym sposobem na rozstrzygnięcie sporu w sposób szybki i tańszy oczywiście pod warunkiem, że dwie strony tego chcą. Z każdej mediacji sporządzano protokół mediacyjny podpisany dobrowolnie przez obie strony. W przypadku niedotrzymania warunków spisanej ugody przez przedsiębiorcę, konsument otrzymywał niezbędną pomoc i informację konieczną do wytoczenia powództwa w sądzie.

Ad b)

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców są zilustrowane w **Tabeli nr 2**.

Charakteryzując wystąpienia pisemne Rzecznika do przedsiębiorców świadczących usługi i zawierających z konsumentami umowy sprzedaży należy podkreślić, iż zdecydowana większość tych wystąpień kończy się pozytywnie już za pierwszym razem.

Niejednokrotnie jednak w danej sprawie konieczne jest prowadzenie długotrwałej korespondencji pisemnej, co istotnie wpływa na termin załatwienia sprawy. W celu jak największego skrócenia terminów wysyła się korespondencje do przedsiębiorców faxem lub mailem.

Należy stwierdzić, iż wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców są skuteczne w **około 85 %**.

III. Wytaczanie powództw sądowych na rzecz konsumentów.

- a. powództwa wytaczane przez Rzecznika na rzecz konsumentów – ogólna charakterystyka,
- b. pomoc prawna w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów,]
- c. struktura powództw wytaczanych na rzecz konsumentów (tabela nr 3).
- d. krótka charakterystyka wniesionych powództw, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczą szerszego kręgu konsumentów (sprawy o charakterze grupowym).

Ad a)

W tych sprawach, w których mimo starań Rzecznika nie doszło do polubownego zakończenia sporu między konsumentem a przedsiębiorcą i w opinii Rzecznika sprawa kwalifikowała się do sądu (istotnie naruszony interes konsumenta, brak możliwości finansowych konsumenta do samodzielnego wytoczenia powództwa) podejmowano decyzję o skierowaniu sprawy na drogę postępowania sądowego na rzecz konsumenta. Z **19** spraw skierowanych do sądu w 2002 roku przez Rzecznika konsumentów większość jest w toku.

Z 19 spraw wniesionych przez Rzecznika w 2002 roku **6** zostało rozstrzygniętych przez sąd i zakończyły się wydaniem wyroku na korzyść konsumenta a **13** spraw jest w toku postępowania sądowego.

W 2002 roku zakończyło się też **6** spraw wniesionych do sądu jeszcze w 2001 roku.

Trzeba stwierdzić z satysfakcją, iż wszystkie sprawy wnoszone przez Rzecznika do sądu powszechnego kończyły się na korzyść konsumentów.

Rzecznik Konsumentów także dwukrotnie występował w sądzie w charakterze świadka w sprawach, w których powództwo samodzielnie wytaczali konsumenci.

Ad b)

Pracownicy Biura Rzecznika sporządzili dla każdego konsumenta, który potrzebował pomocy w zakresie napisania pozwu do sądu **10 pozwów** w trybie uproszczonym .

Pomoc udzielana konsumentom polegała także na dokładnym wyjaśnieniu i poinstruowaniu jak należy wypełnić formularz pozwu. Dotyczyło to tych konsumentów, którzy byli w stanie sami to zrobić.

Ad c)

Strukturę powództw wytaczanych przez Rzecznika Konsumentów na rzecz konsumentów przedstawiono w **Tabeli nr 3**.

Powództwa wytaczane przez konsumentów dotyczyły:

reklamacji i gwarancji towarów użytkowych

- reklamacja butów – 4 pozwy,
- reklamacja zabawki – 1 pozew,
- reklamacja szafy – 1 pozew

niewykonania lub nienależytego wykonania usług

- reklamacja drzwi wejściowych – 3 pozwy,
- reklamacja usług pralniczych – 3 pozwy,
- reklamacja okien PCV – 3 pozwy

inne sprawy:

- nie wywiązanie się przewoźnika z umowy przewozu – 1 pozew,
- nie wywiązanie się ubezpieczyciela z warunków umowy auto casco – 1 pozew,
- nie wywiązanie się przez pośrednika nieruchomości z umowy – 1 pozew.
- Umowa zakupu samochodu w systemie konsorcyjnym – 1 pozew

Razem wniesiono na rzecz konsumentów 19 pozwów.

Ad d)

Do Biura Rzecznika na początku 2002 r. wpłynęła sprawa konsumenta, któremu ZuiR POLONIA odmówił wypłaty odszkodowania z tytułu ubezpieczenia auto casco za wypadek komunikacyjny. Korespondencja prowadzona z ubezpieczycielem najpierw samodzielnie przez konsumenta a następnie przez Biuro Rzecznika nie odniosła oczekiwanych rezultatów tj. ZuiR pokrycia szkody z ubezpieczenia uzasadniając swoją decyzję rażącym niedbalstwem ubezpieczonego.

Z takim uzasadnieniem nie można było się zgodzić, dlatego Rzecznik zdecydował się skierować sprawę konsumenta na drogę postępowania sądowego. W ocenie Rzecznika doszło do nieumyślnego naruszenia przez konsumenta przepisów ruchu drogowego i ZuiR nie miał podstaw do odmowy wypłaty ubezpieczenia.

W tej sprawie Rzecznik posiłkował się również opinią uzyskaną od Rzecznika Ubezpieczonych z Warszawy, który potwierdził zasadność skierowania sprawy do sądu. Po dwóch rozprawach sąd na trzecim posiedzeniu wydał wyrok zasądający na rzecz konsumenta wypłatę odszkodowania w wysokości ponad 13 000 zł.

Druga ciekawa sprawa trafiła do Biura Rzecznika pod koniec 2001 r. Poszkodowany konsument wpłacił nieuczciwemu pośrednikowi nieruchomości (nie posiadał wymaganej prawem licencji pośrednika nieruchomości) 13 000 zł na poczet zakupu mieszkania komunalnego.

W wyniku interwencji Rzecznika nieuczciwy pośrednik zwrócił konsumentowi 3000 zł obiecując jednocześnie zwrot pozostałej części wpłaconych pieniędzy w umówionym terminie. Z powodu nie wywiązania się z tego terminu sprawa została skierowana przez Rzecznika do sądu.

Sąd w trybie nakazowym uznał zasadność roszczenia konsumenta i zasądził na jego rzecz zwrot 10 000 zł przez pośrednika.

Oszukańcza działalność pośrednika dotknęła jeszcze innych konsumentów, z których czterech trafiło do Biura Rzecznika. Kwoty, które zostały od nich wyłudzone sięgają kilkudziesięciu tysięcy złotych.

O powyższych sprawach Rzecznik zawiadomił Prokuraturę w Szczecinie.

IV. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Współdziałanie Rzecznika zarówno z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie jak i Delegaturami w Gdańsku, Bydgoszczy, Poznaniu jest realizowane na bieżąco poprzez:

1. stały kontakt telefoniczny z właściwą miejscowo Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku oraz z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie,
2. bieżące informowanie o stwierdzonych przypadkach naruszania zbiorowego interesu konsumentów (np. telewizja satelitarna Canal Plus, telewizja kablowa UPC, firmy działające w systemach argentyńskich, banki, agencje nieruchomości..)
3. informowanie o praktykach monopolistycznych różnych podmiotów gospodarczych (np. stosowanie przez TP S.A. nieuczciwych cenników oferowanych usług – wniosek o przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego),
4. zawyżone i nieuzasadnione ceny stosowane za usługi cementarne na Cementarzu Parafialnym w Bydgoszczy – wniosek o wszczęcie postępowania antymonopolowego,
5. inne wystąpienia i zapytania.

Rzecznik również występował do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Warszawie, który na wniosek Rzecznika podjął z urzędu stosowne czynności w celu zbadania legalności przetwarzania (w tym przekazywania innym podmiotom) danych osobowych uczestników programu SMART w akcji organizowanej przez stacje SHELL.

Ponadto Rzecznik występował do Urzędu Regulacji Energetyki z informacją o skargach konsumentów na wysokość stosowanych stawek taryfy za przesył energii elektrycznej i gazu, jak również prosił o przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w przypadkach wstrzymania energii do mieszkań odbiorców.

Rzecznik współpracuje również z Urzędem Regulacji Telekomunikacji i Poczty, który jest na bieżąco informowany o stwierdzonych nieprawidłowościach w działaniu zarówno Telekomunikacji jak i Poczty.

Miejski Rzecznik Konsumentów na bieżąco współpracuje z Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną oraz Federacją Konsumentów w Szczecinie.

Inspekcja Handlowa jest informowana przez Biuro Rzecznika o wszystkich skargach konsumentów na działalność placówek handlowych na terenie miasta Szczecina, szczególnie tych wymagających przeprowadzenia kontroli przez inspektorów na miejscu zdarzenia. Ze wszystkich zasygnalizowanych przez Rzecznika skarg Biuro otrzymuje protokoły kontrolne.

Także w zależności od potrzeb, Rzecznik Konsumentów spotyka się z Dyrektorem Inspekcji Handlowej w celu podsumowania efektów współpracy i omówienia aktualnych

problemów wymagających podjęcia wspólnej inicjatywy i stanowisk na korzyść konsumentów.

Współpraca Rzecznika z Inspekcją Sanitarną polegała przede wszystkim na występowaniu z wnioskiem o przeprowadzenie badań serii czajników bezprzewodowych, które są w sprzedaży na terenie hipermarketów po bardzo atrakcyjnych cenach (20-30 zł netto). Konsumenti zgłaszali Rzecznikowi, iż z czajników nie można korzystać, gdyż mimo kilkukrotnego przegotowywania wody, woda z czajnika nie nadaje się do spożycia, ponieważ ma bardzo intensywny, nieprzyjemny i nieprzemijający zapach.

Współpraca Rzecznika Konsumentów z Dyrektorami zaprzyjaźnionych instytucji czyli IH i Urzędem Regulacji Energetyki polega także na organizowaniu raz na pół roku spotkań rzeczników z województwa zachodniopomorskiego i od niedawna także pomorskiego. Na każde z takich spotkań zapraszane są osoby, których obecność może się przyczynić do zwiększenia efektywności pracy rzeczników na ich terenie. I tak na dwa ostatnie spotkania Rzecznik Konsumentów zaprosił, m.in. Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Arbitra Bankowego, Rzecznika Ubezpieczonych, Przewodniczącą Sądu Grodzkiego.

W spotkaniach takich już od 2 lat uczestniczą także przedstawiciele Centrali Konsumentckiej z Rostocku. Jest to efekt podpisanego porozumienia o współpracy między Miejskim Rzecznikiem Konsumentów ze Szczecina a Centralą Konsumentcką z Rostocku. Współpraca polega m.in. na organizowaniu akcji informacyjnych dla konsumentów z Polski i Niemiec, wymianie doświadczeń z zakresu stosowania w praktyce przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej, itp. Z wyników tej współpracy korzystają konsumenci z województwa zachodniopomorskiego i województwa pomorskiego.

V Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Działalność edukacyjno-informacyjną Rzecznik prowadzi głównie poprzez media lokalne tj. prasę, radio, telewizję.

Rzecznik systematycznie, w każdą środę bierze udział w Audycji **Polskiego Radia Szczecin „Pomóż sobie, pomóż innym...”** gdzie jest prowadzony kącik konsumentcki. Radiosłuchacze na bieżąco są informowani o przysługujących im prawach, o wszelkich nowościach w przedmiocie prawa konsumentckiego, mogą też telefonicznie zgłaszać swoje problemy i zapytania.

Ponadto inni redaktorzy radiowi (**Radio PLUS, Radio RMF, ZET, PSR...** utrzymują stały kontakt z Rzecznikiem w sytuacji kiedy potrzebne jest skomentowanie pewnych zdarzeń, problemów konsumentckich lub przypomnienie słuchaczom o przysługujących im na codzień uprawnieniach.

Od początku istnienia Biura, ma miejsce owocna współpraca Rzecznika z **Telewizją Polską Oddział w Szczecinie**. Na zaproszenie dziennikarzy Rzecznik bierze m.in. udział w programie „**Wokół nas**” w którym komentowane są na bieżąco wydarzenia w których doszło do naruszenia interesów konsumentów.

Także często Rzecznik sygnalizuje dziennikarzom jakie problemy wymagają ich interwencji, co ma zarówno pomóc w załatwieniu indywidualnej sprawy konsumenta jak i ostrzeżeniu innych konsumentów przed popełnieniem błędu. Wszelkie zmiany przepisów w prawie służącym konsumentom są przekazywane szerokiej grupie odbiorców za pośrednictwem mediów.

O sprawach w których doszło do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów (np. sprawy firm działających w systemie argentyńskim) zostały przygotowane przez

Telewizję Polską Program 1 dwa programy „**Na żywo**” ze Szczecina. Redakcja programu „**Na żywo**” zaprosiła Rzecznika do wzięcia udziału w audycji, w której poruszano problem monopolistycznych praktyk zakładów energetycznych.

Stała współpraca Rzecznika z **prasą lokalną (Kurier Szczeciński, Głos Szczeciński, Gazeta Wyborcza)** polega m.in. na udzielaniu wypowiedzi będących komentarzem do problemów zgłaszanych przez czytelników danej gazety, na udzielaniu wywiadów, w których przedstawiane i omawiane są bieżące i nowe przepisy prawa konsumenckiego.

Także raz na jakiś czas Rzecznik bierze udział w „**Gorącej Linii**” organizowanej przez gazetę **Kurier Szczeciński** w którym to programie na gorąco odpowiada na telefony czytelników. Tematyka takich dyżurów jest związana z prawami konsumentów i obowiązkami sprzedawców.

Rzecznik nawiązał też współpracę z redaktorką dziennika „**Rzeczpospolita**” Panią Hanną Fedorowicz odpowiedzialną w gazecie za prowadzenie działu konsumenckiego. Współpraca polega na informowaniu i komentowaniu spraw, o które pyta Pani redaktor. Są to głównie sprawy, w których doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz o innych ciekawych zdarzeniach wartych opisania (wygrane sprawy sadowe).

Rzecznik Konsumentów planuje w 2003 roku rozpoczęcie akcji edukacyjnych w szkołach ponadpodstawowych. Jest to uzasadnione wprowadzeniem nowych uregulowań prawnych wzorowanych na przepisach Unii Europejskiej.

VI Podsumowanie i wnioski końcowe

Analizując ilość i różnorodność spraw jaka wpłynęła do Biura Rzecznika w roku 2002 należy stwierdzić, iż w porównaniu z rokiem ubiegłym wzrosła ilość osób potrzebujących pomocy. Pomoc polegała zarówno na przyjęciu sprawy do załatwienia przez Biuro jak i na udzieleniu porady osobistej lub telefonicznej.

Także rodzaj spraw z jakimi się zgłaszali konsumenci był bardzo zróżnicowany. Największy i do tej pory niestety nie rozwiązany problem stanowiły bardzo liczne skargi konsumentów na działalność firm świadczących usługi w systemie argentyńskim. Uważam, że problem ten może być rozwiązany tylko i wyłącznie poprzez wprowadzenie rygorystycznego zakazu działalności tego rodzaju firm. Z moich obserwacji

wynika, iż likwidacja jednej firmy pociąga za sobą natychmiastowe powstanie następnej, która świadczy usługi na identycznych warunkach. W tych nowych firmach zatrudniani są ci sami pracownicy, którzy pracowali w zlikwidowanych podmiotach i mimo, iż firmy działają na zasadzie tworzenia samofinansujących się grup tzw. systemu argentyńskiego to oficjalnie temu zaprzeczają.

W świetle obowiązujących przepisów prawa a przede wszystkim braku pomocy ze strony odpowiednich organów np. Policji i Prokuratury nie jesteśmy w stanie udzielić poszkodowanym osobom pomocy w skutecznym odzyskaniu wpłaconych w tych firmach pieniędzy.

Mediacje, wystąpienia pisemne, pisemne i telefoniczne obietnice i zobowiązania zwrotu wpłaconych kwot w rzeczywistości nie są realizowane. W takiej sytuacji pozostaje tylko skierowanie sprawy na drogę sądową, która jest bardzo długa i kosztowna. Bardzo często zdarza się, że nim dojdzie do procesu firmy już nie będzie.

Należy także odnotować, iż jest dużo firm, które liczą się z opinią Rzecznika i w razie udowodnienia naruszenia prawa przyznają się do popełnionych błędów

wynikających z nieznamomości praw i uznają rację konsumentów poprzez załatwienie ich reklamacji.

W razie ewidentnego uchylania się przedsiębiorców od obowiązku załatwienia reklamacji Rzecznik jest zmuszony do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

Z obserwacji Rzecznika wynika, iż w zeszłym roku wzrosła liczba spraw, w których konieczne było skierowanie sprawy do sądu. O tym, że wszystkie sprawy, w których Rzecznik wystąpił do sądu były zasadne może świadczyć fakt, iż jak do tej pory zostały one rozstrzygnięte na korzyść konsumenta.

Od 19 września 2002 roku zaczęły obowiązywać przepisy ustawy o kredycie konsumenckim które znacznie polepszyły tj. wzmocniły pozycję konsumenta korzystającego z usług bankowo-finansowych. W związku z tym umocniła się współpraca Rzecznika z Panią Arbitr Bankowy z Warszawy, z którą na bieżąco są rozwiązywane pojawiające się na tle stosowania ustawy problemy i wątpliwości.

Reasumując, cel jaki Rzecznik nakreślił sobie na rok 2002 r. w sprawozdaniu za rok 2001 tj. rozszerzenie swojej działalności został w pełni zrealizowany.

Biuro Rzecznika spełnia swój podstawowy i najważniejszy obowiązek tj. służy w jak najszerszym zakresie mieszkańcom Szczecina w pokonywaniu problemów życia codziennego i Rzecznik ma nadzieję, iż tak będzie dalej.

Sporządził:

*Miejski Rzecznik Konsumentów
Longina Kaczmarek*

Załącznik: Tabela nr 1,2,3

Szczecin, luty 2003 r.

Tabela nr 1

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielanych porad:

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi ogółem w tym:	1978
Bankowe	91
Finansowe	32
Ubezpieczeniowe	87
Systemy argentyńskie,	325
Telekomunikacyjne (operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, satelitarnej),	218
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda), opłata przesyłowa,	242
Motoryzacyjne (serwis),	92
Turystyczne i hotelarskie,	70
Pralnicze,	94
Remontowo – budowlane,	580
Inne- ogółem: W tym:	147
Optyczne	16
Pośrednictwa nieruchomości	37
Pocztowe	15
Kolejowe	17
Kursy korespondencyjne	19
Gastronomiczne	5
Kosmetyczno-fryzjerskie	20
Usługi pogrzebowe	39
Fotograficzne	2
Oznakowanie pojazdu C&C COID S.A.	5
Komunikacja miejska, SPP, taksówki,	65
Usługi złotniczo-jubilerskie,	4
Usługi stomatologiczne	3
Wydawnictwo Who is Who	2

c.d. Tabeli nr 1

II. Umowy sprzedaży ogółem; w tym:	1793
Wyposażenie wnętrz (AGD,RTV...)	490
Odzież,	472
Obuwie,	454
Samochody,	87
Art. Spożywcze (wyr. alkoholowe, tytoniowe)	60
Inne, jakie?	240
Zabawki	25
Sprzedaż komisowa	120
Zadatek a zaliczka wpłacana przy zawieraniu umów	95
III. Umowy poza lokalem i na odległość	189
IV. Nieuczciwa reklama	39
V. Posądenia o kradzież	6
VI. Pytania kombatantów, emerytów o przysługujące im ustawowo uprawnienia (zniżki)	35
VII. Pytania różne (sprawdzenie firm świadczących pracę, czy jest możliwość zwrotu towaru, sprawdzenie legalności firmy, co to jest rękojmia, gwarancja, jak sprawdzić firmę wysyłkową, itp....)	475
OGÓŁEM	4515

Tabela nr 2

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone Pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
- 1 -	- 2 -	- 3 -	- 4 -	- 5 -
I. Usługi ogółem; w tym:	456	307	55	94
Bankowe	15	10	2	3
Finansowe	6	4	2	-
Ubezpieczeniowe	20	17	1	2
Systemy argentyńskie	64	12	7	45
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa, satelitarna)	49	34	5	10
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda, opłaty przesyłowe)	65	42	8	15
Motoryzacyjne (serwis)	22	18	2	2
Turystyczne i hotelarskie	17	12	4	1
Pralnicze	16	11	3	2
Remontowo- budowlane	102	87	15	-
Inne, jakie?				
Optyczne	4	1	-	3
Pośrednictwa nieruchomości	6	3	-	3
Pocztowe	6	6	-	-
Kolejowe	7	2	1	4
Kursy korespondencyjne	5	3	-	2
Gastronomiczne	2	2	-	-
Kosmetyczno- fryzjerskie	8	5	2	1
Usługi pogrzebowe	10	10	-	-
Fotograficzne	1	1	-	-

c.d. Tabeli nr 2

- 1 -	- 2 -	- 3 -	- 4 -	- 5 -
Oznakowanie pojazdu C&C COID S.A.	5	5	-	-
Komunikacja miejska, SPP, taksówki,	20	17	3	-
Usługi złotniczo- jubilerskie,	2	2	-	-
Usługi stomatologiczne	2	2	-	-
Wydawnictwo Who is Who	2	1	-	1
II Umowy sprzedaży ogółem; w tym:	275	200	35	40
Wyposażenie wnętrz (AGD,RTV...)	65	50	5	10
Odzież,	37	30	5	2
Obuwie,	101	73	12	16
Samochody,	20	11	5	4
Art. Spożywcze (wyr. alkoholowe, tytoniowe)	18	18	-	-
Inne, jakie?				
Zabawki	3	1	-	2
Sprzedaż komisowa	21	12	5	4
Zadatek a zaliczka wplacana przy zawieraniu umów	10	5	3	2
III. Umowy poza lokałem i na odległość	55	50	-	5
IV. Nieuczciwa reklama	5	5	-	-
V. Posądenia o kradzież	2	1	1	-

c.d. Tabeli nr 2

- 1 -	-2 -	-3-	-4-	-5-
VI. Pytania kombatantów, emerytów o przysługujące im ustawowo uprawnienia (zniżki)	2	2	-	-
VII. Pytania różne (sprawdzenie firm świadczących pracę, czy jest możliwość zwrotu towaru, sprawdzenie legalności firmy, co to jest rękojmia, gwarancja, jak sprawdzić firmę wysyłkową, itp....)	Porady i informacje Osobiste i telefoniczne			
OGÓŁEM	795	565	91	139

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Opis sporu - rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych	<ul style="list-style-type: none"> - 4 sprawy sądowe dotyczące uznania reklamacji obuwia – <i>sprawy w toku</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca reklamacji zabawki – <i>sprawa w toku</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca reklamacji szafy- <i>sprawa w toku</i> 	6 powództw (sprawy w toku)
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	<ul style="list-style-type: none"> - 2 sprawy sądowe dotyczące usługi wykonania drzwi – <i>sprawy w toku</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca usługi wykonania drzwi – <i>zakończona wydaniem nakazu zapłaty na rzecz konsumenta</i> - 2 sprawy sądowe dotyczące usługi pralniczej- <i>sprawy w toku</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca usługi pralniczej – <i>zakończona wydaniem nakazu zapłaty na rzecz konsumenta</i> - 2 sprawy sądowe dotyczące usługi 	10 wniesionych powództw ogółem, w tym: <ul style="list-style-type: none"> - 6 spraw w toku, - 4 zakończone wydaniem nakazu zapłaty na rzecz konsumenta

	<p>wykonania okien PCV- <i>sprawy w toku</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 sprawa sądowa dotycząca usługi wykonania okien PCV- <i>zakończona wydaniem nakazu zapłaty na rzecz konsumenta</i> - 1 sprawa sądowa dotycząca wykonania usługi przewozu- <i>zakończona wydaniem nakazu zapłaty na rzecz konsumenta</i> 	
<p>Inne, jakie?</p> <ul style="list-style-type: none"> - umowa ubezpieczenia samochodu z tytułu auto casco, - umowa pośrednictwa nieruchomości, - umowa zakupu samochodu w systemie konsorcyjnym 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 sprawa zakończona wydaniem w I instancji wyroku zasądającego na rzecz konsumenta odszkodowania z tytułu umowy ubezpieczenia, - 1 sprawa zakończona wydaniem nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym na rzecz konsumenta - 1 sprawa sądowa dotycząca odstąpienia od umowy zgodnie z ogólnymi warunkami umowy- sprawa na mocy postanowienia sądu przekazana do rozstrzygnięcia Sądowi Rejonowemu w Warszawie. 	<p>3 wniesione powództwa, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 sprawy zakończone pozytywnie dla konsumentów, - 1 sprawa w toku
OGÓŁEM	<ul style="list-style-type: none"> - 13 spraw sądowych jest w toku, - 6 spraw sądowych zostało rozstrzygniętych na korzyść konsumentów 	19 wniesionych powództw