http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881

TYCHY

Miejski Rzecznik Konsumentów
URZĄD MIASTA TYCHY
ul. Barona 30
43-100 Tychy
tel.: 32 776 36 77; fax: 32 780 50 63

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI

## MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TYCHACH

# ZA ROK 2014

*Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam Prezydentowi Miasta Tychy do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku ubiegłym.*

**Zatwierdzam:**

PREZYDENT MIASTA TYCHY

.....

*mgr inż. Andrzej Dziuba*

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881

## SPIS TREŚCI

**I. Uwagi ogólne o działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach .. 3**

1. Przepisy regulujące zakres działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów ..... 3

2. Struktura i organizacja biura Rzecznika ..... 4

**II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów ..... 5**

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów ..... 6

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ..... 11

3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi ..... 14

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów..... 15

5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów .... 15

6. Prowadzenie edukacji konsumenckiej..... 16

7. Współpraca ze środkami masowego przekazu ..... 17

**III. Przykładowe sprawy prowadzone przez Rzecznika w roku sprawozdawczym . 18**

**IV. Wnioski końcowe ..... 21**

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



# I. Uwagi ogólne o działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

## 1. Przepisy regulujące zakres działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumenta jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentom, użytkownikom i najemcom przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja pozostawia ustalenie zakresu tejże ochrony ustawom szczególnym.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) zakłada natomiast, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu.

W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. nr 50, poz. 331 z późn. zm.) należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadanie to realizowane jest między innymi poprzez: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej; składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów; występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów; współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi oraz wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik Konsumentów może również wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się już postępowania w sprawach o ochronę ich interesów. Zobowiązany jest także przekazywać na bieżąco delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnioski i sygnalizować problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

W sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów Rzecznik Konsumentów może natomiast pełnić funkcję oskarżyciela publicznego w rozumieniu



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 roku Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148, z późn. zm.).

Ustawa kodeks postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 roku (Dz. U. z 1964 Nr 43 poz. 296 z późn. zm.) stanowi zaś podstawę do przedstawienia przez Rzecznika sądowi istotnego dla sprawy poglądu.

Dodatkowym obowiązkiem nałożonym przez Zarządzenie Prezydenta Miasta Tychy Nr 0152/9/10 z dnia 21 grudnia 2010 roku w sprawie szczegółowego regulaminu organizacyjnego samodzielnego stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

## 2. Struktura i organizacja biura rzecznika

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2014 roku. W tym okresie, funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełniła Katarzyna Szostak – Zjawiony.

Obecnie w biurze Rzecznika zatrudnione są dwie osoby, tj. Rzecznik oraz pracownik biura Karolina Sobczak - Ryło - Inspektor.

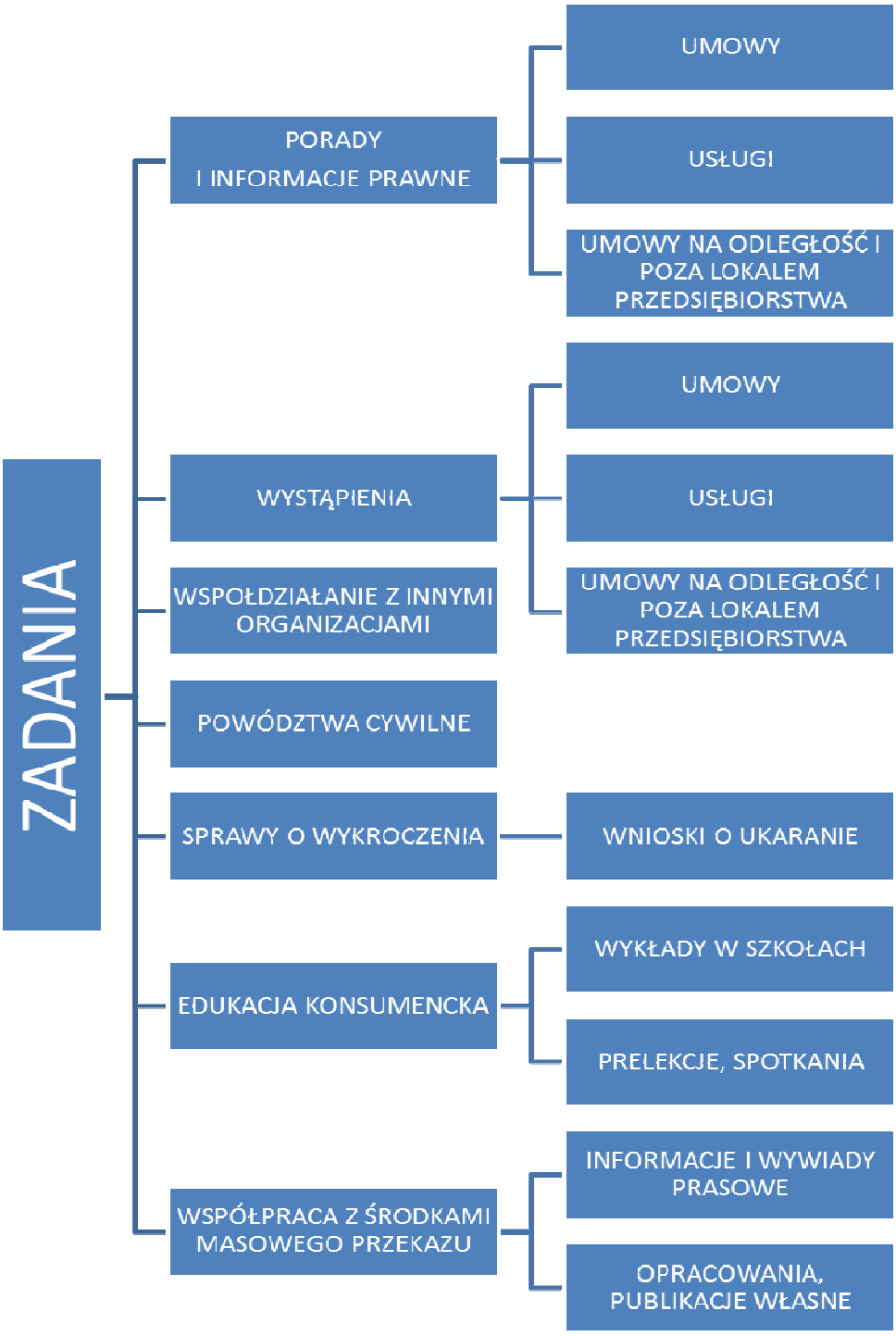
W roku sprawozdawczym siedziba biura mieściła się w Tychach przy ul. Grota Roweckiego 42 p. 229, 230.



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

## II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów

**Schemat opracowania niniejszego sprawozdania:**



http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



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

Miejski Rzecznik Konsumentów w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów przyjmuje konsumentów osobiście lub poprzez pracownika biura. Porady udzielane są w różnorakiej formie, zarówno ustnej, jak i pisemnej bądź w formie elektronicznej. Generalnie, forma udzielenia porady jest uzgadniana indywidualnie, w zależności od potrzeby zgłaszanej przez konsumenta.

Wnoszone sprawy rejestrowane są w formie papierowej oraz elektronicznej w podziale na następujące kategorie: porady prawne, pomoc w sporządzeniu pisma, interwencja telefoniczna u przedsiębiorcy, wezwanie do usunięcia braków formalnych podania/wniosku o interwencję, wstąpienie rzecznika do sprawy za zgodą konsumenta, wskazanie organu właściwego do rozpoznania sprawy, pismo do wiadomości rzecznika, inne. Każda zgłaszana przez konsumenta skarga odnotowywana jest również na formularzu notatki służbowej wprowadzonym w tut. biurze w lipcu 2009 roku, który w kolejnym okresie dostosowywany był do bieżących potrzeb. Notatka taka zawiera m.in. informacje odnośnie sposobu przyjęcia skargi konsumenta, rodzaju podjętych przez Rzecznika działań oraz wyniku przeprowadzonego postępowania.

Podczas spotkania pracownicy Wydziału przedstawiają konsumentom prawne możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu, analizują zasadność skargi, wskazują konsumentom właściwe instytucje świadczące również pomoc w zakresie ochrony ich interesów bądź instruują skarżących przy sporządzaniu różnego rodzaju pism.

Problemy, z jakimi w roku ubiegłym, podobnie jak w latach poprzednich, zwracali się konsumenci, dotyczyły przede wszystkim podstawowych uprawnień reklamacyjnych kupującego wynikających z gwarancji i niezgodności towaru z umową, braku możliwości zwrotu pełnowartościowego towaru do sprzedawcy, prawa do wyboru żądania reklamacyjnego (naprawy bądź wymiany) lub prawa do pełnej rzetelnej informacji o towarze.

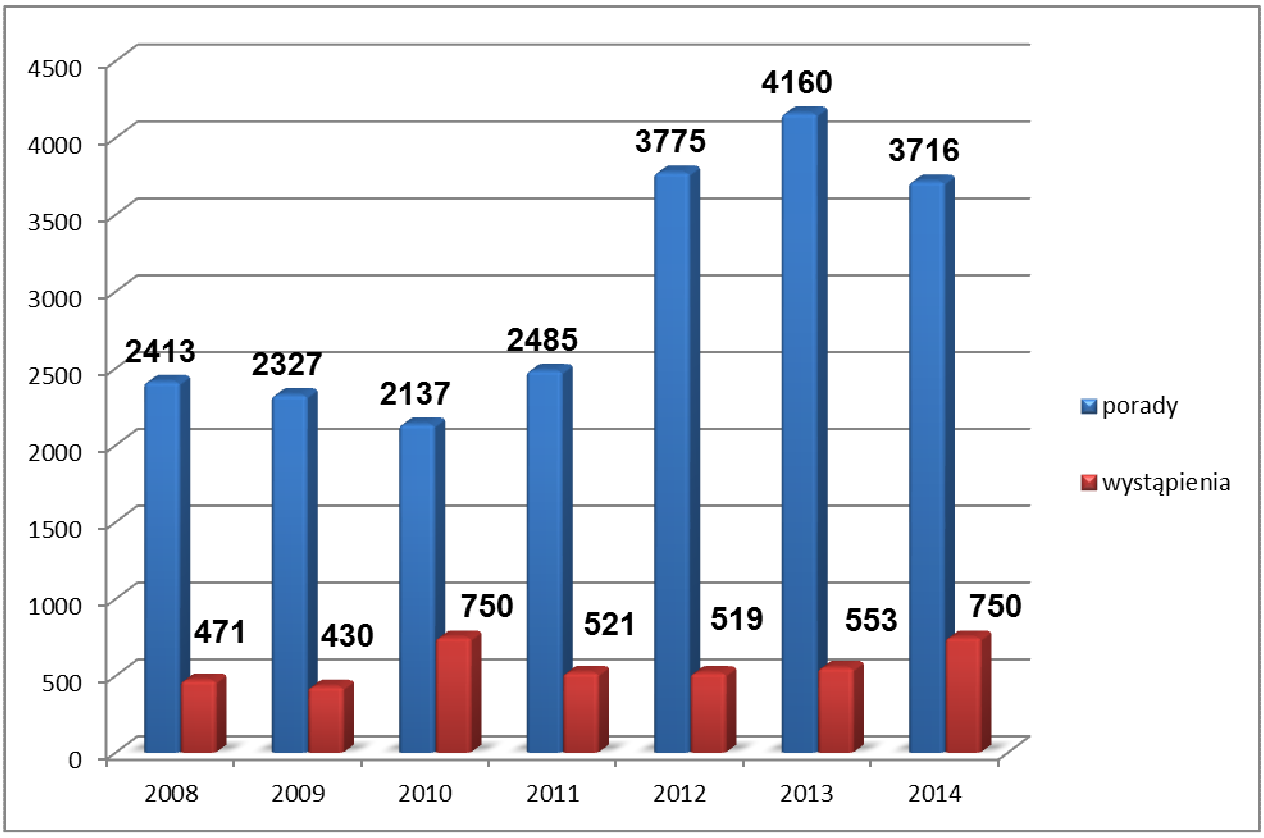
Konsumenci nadal w większości nie posiadają świadomości przebiegu wszczynanej procedury reklamacyjnej, a w szczególności podmiotu, do którego należy się zwrócić, rodzaju żądania czy też terminów obowiązujących w ramach każdego z postępowań. Skarżącym brak również niestety wiedzy, iż to do nich należy wybór drogi dochodzenia naszych roszczeń, tj. na podstawie niezgodności towaru z umową (rękojmi)



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

bądź gwarancji. Często sprzedawcy bazując na niewiedzy konsumentów podejmują samodzielnie decyzje w tym zakresie, wypełniając zgłoszenie reklamacyjne poprzez odesłanie konsumenta do gwaranta, tym samym uwalniając się od odpowiedzialności.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Miejski Rzecznik Konsumentów udzielił w roku ubiegłym **3.716 porad** (w roku 2013 – 4.160 porad). Pomimo nieznacznego spadku ilości udzielonych porad, w porównaniu do roku ubiegłego, ich **struktura** przedstawia się niemalże identycznie: 51% porad dotyczyło umów sprzedaży, w 35% świadczenia usług, w 12% obejmowała porady w zakresie umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, natomiast w 2% dotyczyło umów określonej w zbiorczej kategorii „inne".




***Wykres nr 1: Porady prawne oraz wystąpienia w latach 2008-2015***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*

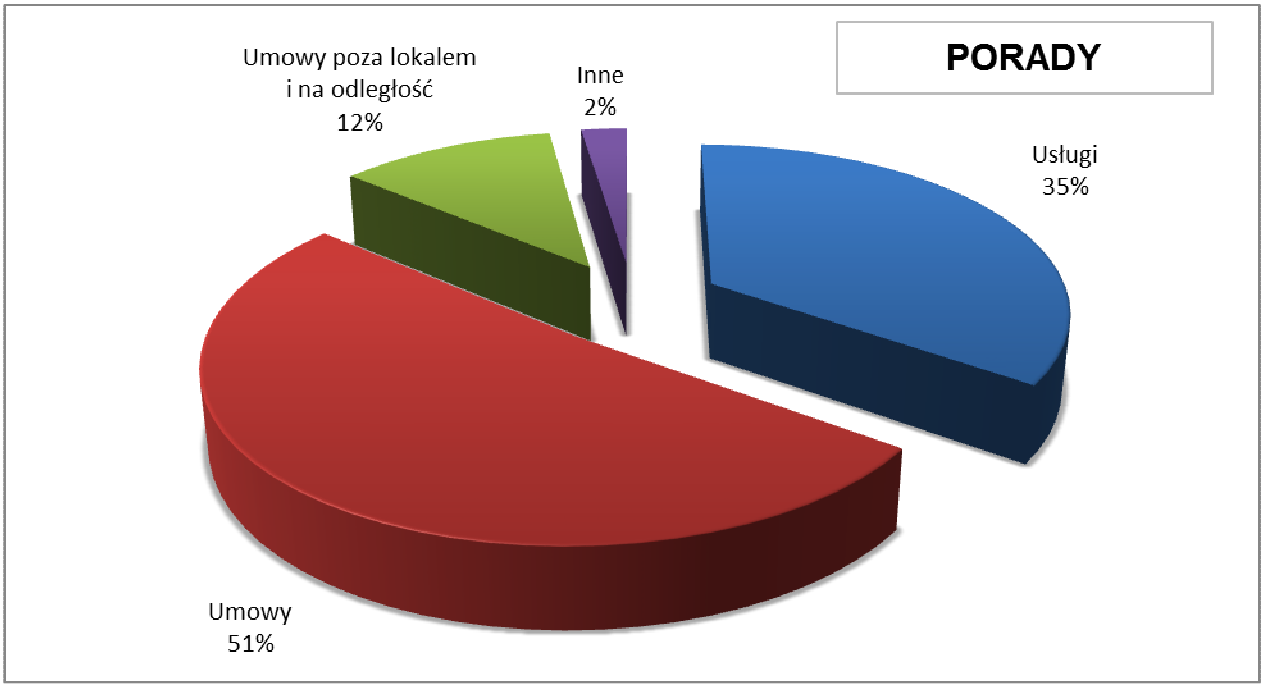
http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



| | | |
|---|---|---|
| **RAZEM** | **3.716** | **100%** |
| **Umowy** | **1.907** | **51 %** |
| **Usługi** | **1.294** | **35 %** |
| **Umowy poza lokalem i na odległość** | **425** | **12 %** |
| **Inne** | **90** | **2%** |

***Tabela nr 1: Struktura udzielonych porad***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*




***Wykres nr 2: Struktura udzielonych porad***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*

Nadal najczęściej zgłaszane problemy w zakresie jakości i zakresu świadczonych **usług** dotyczyły: usług telekomunikacyjnych – 480 porad, co stanowiło 37,1% łącznie udzielonych w tej kategorii, usług dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości – 188 (14,5%), usług finansowych – 159 (12,3%), ubezpieczeniowych – 94 (7,3%), remontowo – budowlanych – 90 (7%), usług turystycznych - 64 (4,9%), usług deweloperskich i pośrednictwa nieruchomości – 33 (2,6%) czy usług medycznych – 29 (2,2%).

Problemy konsumentów dotyczyły również kwestii niewykonania bądź nienależytego wykonania **umów** sprzedaży, których przedmiot stanowiła tradycyjnie



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



sprzedaż odzieży i obuwia – 788 porad (41,3%), sprzętu RTV i AGD oraz sprzętu telekomunikacyjnego – 489 (25,6 %), wyposażenia wnętrz – 227 (11,9%), motoryzacji - 137 (7,2%) czy sprzętu komputerowego – 109 (5,7%). W pozostałym zakresie wątpliwości i zapytania konsumentów dotyczyły artykułów spożywczych, zabawek oraz artykułów chemicznych i kosmetyków.

W roku sprawozdawczym niemalże na porównywalnym poziomie odnotowano liczbę porad udzielanych w przedmiocie **umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa**. W roku 2014 zarejestrowano, bowiem **425 porad**, podczas gdy w 2013 odnotowano 434 porady, w roku 2012 - 488 porad, a w roku 2011 - 201 porad. W głównej mierze zapytania nadal dotyczyły możliwości odstąpienia od zawieranych umów. Kontrakty analizowane były również przez Rzecznika pod kątem zachowania przez przedsiębiorcę wymogów przewidzianych prawem, jak chociażby w kwestii wymaganego przez przepisy pouczenia konsumenta na piśmie o możliwości odstąpienia od umowy czy dostarczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu. Zdarzają się bowiem nadal przypadki zaniechania tychże obowiązków przez przedsiębiorców bądź też zachowanie jedynie pozorów ich dopełnienia.

Bezpłatna porada i informacja prawna obejmuje również pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism, zarówno tych wymienianych na etapie przedsądowym, jak i w trakcie toczącego się już postępowania sądowego. Oferowana pomoc w tym zakresie dotyczy m.in. sporządzania zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań od decyzji przedsiębiorców, odstąpień od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Niezwykle pomocne są więc stosowane od dłuższego czasu wzory i formularze, które w praktyce znacznie przyspieszają postępowanie.

W związku z faktem, iż do biura Rzecznika zgłaszają się w dużej mierze osoby starsze bądź nieporadne, pomoc w zakresie zredagowania wystąpień do przedsiębiorców lub wskazania precyzyjnej instrukcji dalszego postępowania okazuje się być konieczna.

Analizując zgromadzone dane pod kątem ilości udzielanych porad i informacji prawnych na przestrzeni dwunastu miesięcy 2014 roku należy stwierdzić, że ilość



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



zapytań konsumentów w całym rocznym okresie kształtowała się na porównywalnym poziomie. **Średniomiesięcznie** udzielono nieco mniej niż w roku poprzednim (393), - **372 porad i informacji prawnych**, co stanowi średnio **18 porad udzielnych przez pracowników każdego dnia.**

| Miesiąc | Ilość spraw |
|---|---|
| styczeń | 393 |
| luty | 436 |
| marzec | 400 |
| kwiecień | 337 |
| maj | 311 |
| czerwiec | 307 |
| lipiec | 389 |
| sierpień | 353 |
| wrzesień | 400 |
| październik | 470 |
| listopad | 356 |
| grudzień | 314 |
| **SUMA:** | **4466** |
| **Średnia:** | **372** |

***Tabela nr 2: Ilość udzielanych porad i informacji prawnych na przestrzeni dwunastu miesięcy***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*

Reasumując, szczegółową strukturę udzielonych porad i informacji prawnych przedstawia tabela poniżej.

| **Usługi, w tym:** | **1294** | **35%** |
|---|---|---|
| Ubezpieczeniowa | 94 | 7,3% |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa) | 159 | 12,3% |
| remontowo-budowlana | 90 | 7,0% |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 188 | 14,5% |
| telekomunikacja (telefony, TV) | 480 | 37,1% |
| turystyczno-hotelarska | 64 | 4,9% |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | 33 | 2,6% |
| Motoryzacja | 27 | 2,1% |
| Pralnicza | 14 | 1,1% |
| Pocztowa | 9 | 0,7% |
| Przewozowa | 32 | 2,5% |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 26 | 2,0% |
| Medyczna | 29 | 2,2% |
| Pogrzebowa | 5 | 0,4% |
| Windykacyjne | 37 | 2,9% |
| Inne | 7 | 0,5% |



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



| **Umowy sprzedaży, w tym:** | **1907** | **51%** |
|---|---|---|
| obuwie i odzież | 788 | 41,3% |
| wyposażenie mieszkania | 227 | 11,9% |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 489 | 25,6% |
| komputer i akcesoria komputerowe | 109 | 5,7% |
| Motoryzacja | 137 | 7,2% |
| artykuły spożywcze | 37 | 1,9% |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | 12 | 0,6% |
| Zabawki | 22 | 1,2% |
| inne, zwrot towaru pełnowartościowego | 86 | 4,5% |
| **Umowy poza lokalem i na odległość** | **425** | **12%** |
| Inne (zapytania poza właściwością rzecznika) | **90** | **2%** |

***Tabela nr 3: Struktura udzielonych porad i informacji prawnych***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*

## 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

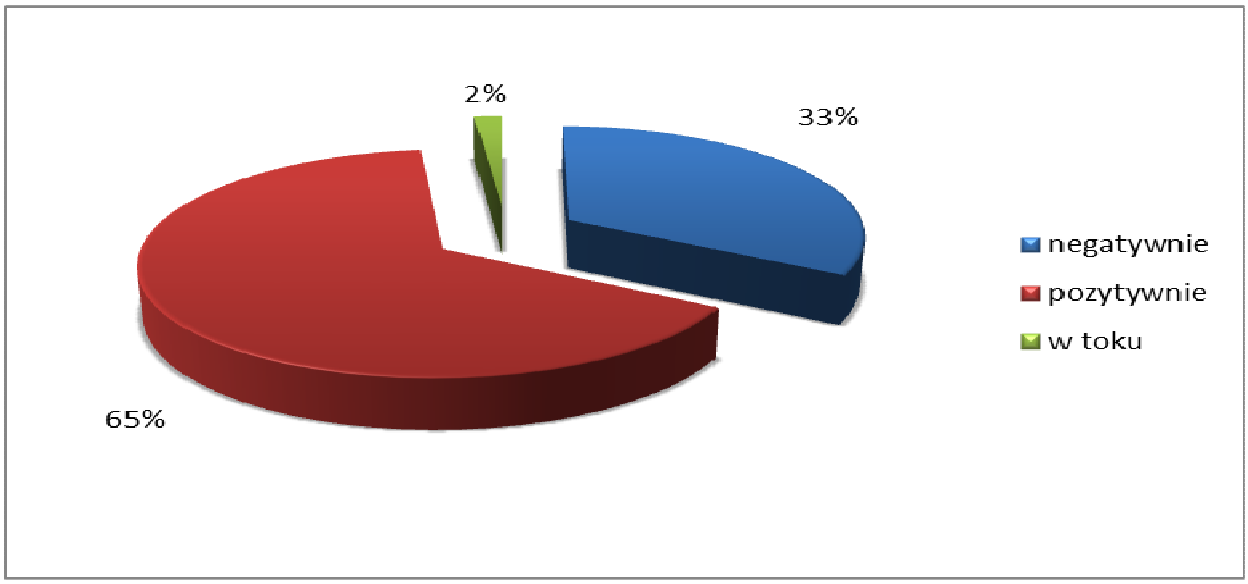
Stanowisko przedsiębiorcy w konkretnej sprawie w zakresie woli polubownego zakończenia sporu decyduje o wyborze formy wystąpienia Rzecznika. W niektórych typach spraw uświadomienie przedsiębiorcy jego obowiązków, a zarazem uprawnień konsumenta, podczas przeprowadzonej rozmowy telefonicznej okazuje się być wystarczające. W przypadku braku możliwości porozumienia się z profesjonalistą we wskazanej formie, konieczne jest wystąpienie Rzecznika z oficjalnym pismem i wszczęcie postępowania wyjaśniającego.

W roku sprawozdawczym pracownicy biura Rzecznika przygotowali i wysłali łącznie aż **750 wystąpień** do przedsiębiorców, podczas gdy w roku ubiegłym wszczęto 553 postępowań, a w 2012 roku wysyłano 519 wystąpień.

Bardzo zadowalający jest również wynik prowadzonych przez Rzecznika postępowań. W roku sprawozdawczym wystąpienia Rzecznika doprowadziły do polubownego zakończenia sporu z przedsiębiorcą w **488 sprawach, co stanowi 65%** wszystkich wystąpień. Niestety w 249 postępowaniach (33%) podjęte działania nie przyniosły pozytywnego dla konsumentów rozstrzygnięcia, natomiast 13 spraw (2%) na dzień sporządzenia sprawozdania jest nadal w toku.



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50




***Wykres nr 3: Wynik prowadzonych postepowań***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*

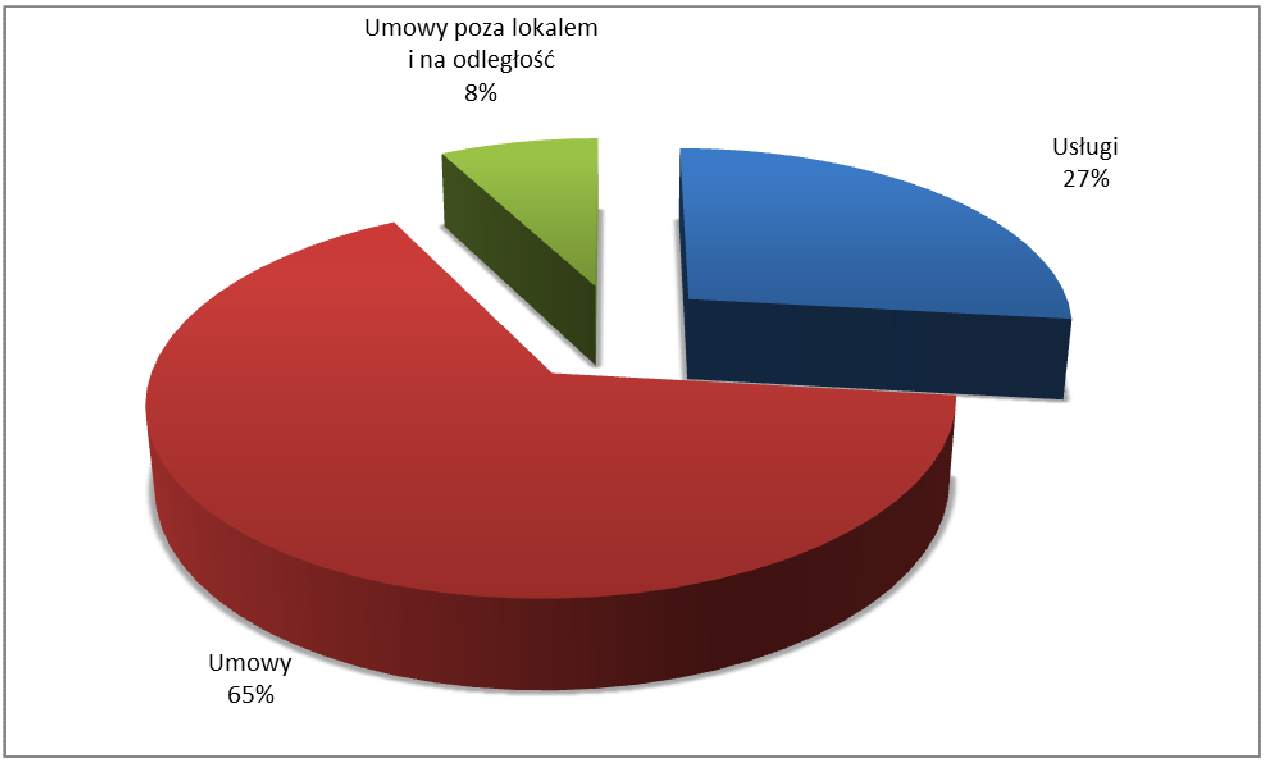
W roku sprawozdawczym Rzecznik Konsumentów w Tychach przekazał innym współpracującym organom jak np. Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów – 4 indywidualne sprawy konsumenckie, Urzędowi Marszałkowskiemu Departamentowi Kultury, Sportu i Turystyki – 6 spraw, Prokuraturze – 3 sprawy, Wojewódzkim Delegaturom Inspekcji Handlowych – 2 sprawy, Urzędowi Komunikacji Elektronicznej – 2 sprawy oraz po jednej sprawie przekazano do Urzędu Lotnictwa Cywilnego i Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Wskazana niewielka liczba przekazanych postępowań świadczyć może o samodzielności Rzecznika w podejmowanych czynnościach, który jedynie w nielicznych przypadkach zwraca się z wnioskiem o wsparcie innych instytucji w dotychczasowych działaniach.

**Struktura wystąpień** Rzecznika przedstawia się następująco: niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umów – 65%, usług – 27%, wystąpienia w zakresie umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa – 8%.

| | | |
|---|---|---|
| **RAZEM** | **750** | **100%** |
| **Umowy** | **491** | **65%** |
| **Usługi** | **201** | **27%** |
| **Umowy poza lokalem i na odległość** | **58** | **8%** |

***Tabela nr 4: Struktura wystąpień***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*




***Wykres nr 4: Struktura wszystkich wystąpień***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*

Podobnie jak w roku ubiegłym wystąpienia Rzecznika, których przedmiot stanowiło wykonanie umów i zamówień na **usługi**, w głównej mierze dotyczyło braku satysfakcji z usług telekomunikacyjnych - 79 (39,3% wystąpień w tym zakresie), usług dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości - 30 (14,9%), finansowych – 22 (10,9%) oraz turystyczno – hotelarskich – 23 (11,4 %).

Pozostała część wystąpień dotyczyła niezadowolonych konsumentów z wykonania **umów** sprzedaży dotyczących głównie odzieży i obuwia - 352 (71,7%), sprzętu RTV i ADG i telekomunikacyjnego – 57 (11,6%), wyposażenia wnętrz - 38 (7,7%), sprzętu z zakresu motoryzacji - 20 (4,1%). W 58 postępowaniach skierowano do przedsiębiorców pisma w sprawie **umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**.

Każde z wystąpień zawiera propozycję polubownego załatwienia sporu. W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sprawy za pośrednictwem biura Rzecznika, część spraw kierowanych jest na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym bądź przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Inspekcji Handlowej lub też przed sądami polubownymi powołanymi przy innych instytucjach świadczących pomoc z zakresu ochrony interesów konsumentów.

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



Na zakończenie, szczegółową strukturę przygotowanych przez Rzecznika wystąpień obrazuje poniższa tabela.

| **Usługi, w tym:** | **201** | **27%** |
|---|---|---|
| ubezpieczeniowa | 19 | 9,5% |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa) | 22 | 10,9% |
| remontowo-budowlana | 11 | 5,5% |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 30 | 14,9% |
| telekomunikacja (telefony, TV) | 79 | 39,3% |
| turystyczno-hotelarska | 23 | 11,4% |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | 1 | 0,5% |
| pralnicza | 2 | 1,0% |
| pocztowa | 1 | 0,5% |
| przewozowa | 6 | 3,0% |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 2 | 1,0% |
| medyczna | 2 | 1,0% |
| pogrzebowa | 1 | 0,5% |
| windykacyjne | 2 | 1,0% |
| **Umowy sprzedaży, w tym:** | **491** | **65%** |
| obuwie i odzież | 352 | 71,7% |
| wyposażenie mieszkania | 38 | 7,7% |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 57 | 11,6% |
| komputer i akcesoria komputerowe | 12 | 2,4% |
| motoryzacja | 20 | 4,1% |
| artykuły spożywcze | 1 | 0,2% |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | 1 | 0,2% |
| zabawki | 6 | 1,2% |
| inne | 4 | 0,8% |
| **Umowy poza lokalem i na odległość** | **58** | **8%** |
| **RAZEM** | **750** | |

***Tabela nr 5: Struktura wystąpień***

*Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach*

## 3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem kontynuowano dotychczasową współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej czy z Komisją Nadzoru Finansowego m.in. poprzez udział w spotkaniach szkoleniowych, otrzymywanie wyjaśnień bądź materiałów edukacyjnych, stanowiących wsparcie w bieżącej pracy Rzecznika.



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



W indywidualnych sprawach konsumentów, skierowano łącznie **2 wnioski** o wsparcie działań Rzecznika do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, natomiast w sprawie zbiorowego naruszania praw konsumentów w roku 2014, złożono **4 zawiadomienia** do UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych praktyk w zakresie postanowień umowy wpisanych do rejestru tzw. „klauzul niedozwolonych" lub nieuczciwych praktyk rynkowych. Do chwili obecnej zostały wszczęte postępowania wyjaśniające w obydwu sprawach, które nie zostały jeszcze prawomocnie zakończone.

Zgodnie z informacjami umieszczonymi powyżej, kierując się autorytetem, a przede wszystkim szerszymi kompetencjami innych instytucji działających w zakresie ochrony interesów konsumentów, do dalszego prowadzenia postępowań przekazano łącznie 15 spraw.

## 4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów

W zakresie wskazanego uprawnienia w 2014 roku biuro Rzecznika przygotowało dla konsumentów **29 pozwów i innych pism procesowych**. W większości dotyczyły one nienależytego wykonania umów sprzedaży odzieży i obuwia, rozliczenia umów obejmujących świadczenie usług finansowych, usług budowlanych, reklamacji pojazdu, pośrednictwa finansowego, rozliczenia usługi dostawy mediów, usług ubezpieczeniowych i turystycznych, restrukturyzacji zadłużenia czy rozliczenia umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

## 5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów

Celem zapewnienia sprawności i skuteczności interwencji Rzecznika ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje pewnego rodzaju element nacisku na przedsiębiorcę w postaci kary grzywny, w razie braku ustosunkowania się do wystąpienia Rzecznika. W przypadku bezczynności przedsiębiorcy Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. W 2014 roku w **18 sprawach** wystąpiono z wnioskami o ukaranie do Wydziału Karnego Sądu Rejonowego w Tychach. Na dzień sporządzenia sprawozdania orzeczono **7 wyroków skazujących**, natomiast w 8



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



sprawach toczą się postępowania sądowe. W 3 sprawach odstąpiono od ukarania wobec uzyskania odpowiedzi przedsiębiorcy w późniejszym terminie bądź braku uzyskania wystarczających danych umożliwiających ukaranie.

W związku z pojawiającymi się problemami z uzyskaniem danych z Krajowego Rejestru Sądowego bądź danych osobowych przedsiębiorcy 6 spraw przekazano do Komendy Miejskiej Policji w Tychach. Postępowania te dotyczą przede wszystkim ukarania członków zarządu spółek kapitałowych, co skutkuje koniecznością wskazania we wniosku o ukaranie ich danych osobowych, nie zawsze stanowiących nieodpłatną informację publiczną. Celem uzyskania szczegółowych danych w tym zakresie istnieje więc potrzeba uzyskania odpisu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego bądź zbadania akt rejestrowych spółki, co wiąże się z dodatkowymi kosztami, których Rzecznik nie jest w stanie ponieść.

Problem ustalenia danych przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą dotyczy również braku posiadania przez Rzecznika wystarczających danych umożliwiających dostateczne identyfikowanie przedsiębiorcy, które umożliwiłoby skierowanie wniosku do sądu.

Zasadnym jest zatem w tej sytuacji przekazanie tego typu postępowań, zgodnie z właściwością, do tyskich organów ścigania.

## 6. Prowadzenie edukacji konsumenckiej

W roku sprawozdawczym kontynuowano realizację cyklu zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej z uczniami tyskich szkół publicznych. W zależności od zgłaszanego zapotrzebowania na spotkania o tematyce konsumenckiej przez dyrektorów i nauczycieli placówek, Rzecznik przeprowadził łącznie **15 wykładów** w: I i III Liceum Ogólnokształcącym w Tychach, Zespole Szkół nr 1 i 6, Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 1, Szkole podstawowej nr 18, Gimnazjum nr III. Tematyka zajęć każdorazowo uzgadniana jest z organizatorem spotkań, czasem podporządkowana programowi szkolnemu, w szczególności dotyczy sprzedaży konsumenckiej, zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy. W ramach prowadzonych zajęć prócz wykładu Rzecznika, rozpowszechniane są ulotki informacyjno – edukacyjne, znajdujemy czas na wyjaśnienie bieżących wątpliwości z zakresu ochrony praw konsumentów zgłaszanych zarówno przez uczniów, jak i nauczycieli szkół.



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



Na zaproszenie przedstawicieli **Klubu Seniora działającego przy Spółdzielczym Domu Kultury Tęcza** zorganizowano spotkanie dla seniorów, połączone z prezentacją multimedialną nt. „Jak nie kupować garnków w cenie samochodu”. W czasie spotkania uświadamiano konsumentom prawa z zakresu umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa.

Tożsama tematyka stanowiła również przedmiot wystąpienia Rzecznika w ramach **Sympozjum „Bezpieczny Senior”** poruszającym zagadnienia z zakresu bezpieczeństwa osób starszych. Spotkanie zostało zorganizowane przez Fundację „A Widzisz”, reprezentowaną przez odblaskowe radne miasta Tychy – Karolinę Chemicz i Lidię Gajdas oraz Uniwersytet Trzeciego Wieku. Poza Rzecznikiem w sympozjum wzięli również udział przedstawiciele Kurii Metropolitarnej w Katowicach, Śląskiej Komendy Policji w Katowicach czy Komendy Miejskiej Policji w Tychach

## 7. Współpraca ze środkami masowego przekazu

W roku sprawozdawczym udzielono łącznie **3 informacji i wywiadów** prasowych. Wypowiedzi Rzecznika publikowane były w tygodniku lokalnym „Twoje Tychy”, „Dzienniku Zachodnim” oraz na stronie internetowej Wydziału: www.konsument.umtychy.pl. Dotyczyły głównie skarg konsumentów z zakresu nienależytego wykonania umów, ostrzeżeń przed cyberatakami oraz informacji odnośnie nowelizacji przepisów z zakresu ochrony interesów konsumentów.

Ponadto dwukrotnie Rzecznik Konsumentów udzielił **wywiadu dla Radia eM**. Wypowiedzi dotyczyły zagrożeń przy zawieraniu umów finansowych z instytucjami bankowymi, jak i parabankowymi oraz niebezpieczeństw związanych z wyłudzaniem drogą elektroniczną danych mogących skutkować instalacją groźnego wirusa, umożliwiającego kradzież poufnych danych klienta, ale także przejęciem kontroli nad urządzeniami mobilnymi.



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



## III. Przykładowe sprawy prowadzone przez Rzecznika w roku sprawozdawczym

Nadal bardzo duża część skarg konsumentów, w ilości 56, dotyczyła odmowy sprzedawcy przyjęcia **oświadczenia kupujących o odstąpieniu od umowy sprzedaży towarów pełnowartościowych**. Pomimo zmiany stanu prawnego w tym zakresie już kilkanaście lat temu, konsumenci wciąż nie posiadają wiedzy odnośnie braku możliwości dokonania zwrotu towaru zakupionego w sklepie bez podania przyczyny.

W roku sprawozdawczym potwierdziła się dotychczasowa tendencja wzrostowa skarg dotyczących **nienależytego wykonania bądź niewykonania umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa**. W prowadzonym bowiem rejestrze odnotowano aż 425 porady i informacje prawne w tym zakresie.

Jakkolwiek zawieranie różnego rodzaju umów z konsumentem bez konieczności jednoczesnej obecności obu stron przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość umożliwia konsumentom zawarcie umów bez jakichkolwiek dodatkowych aktów staranności, jak chociażby wyjście z domu czy konieczność porównania ofert, to jednak doświadczenie wskazuje, iż umowy te mogą jednocześnie stanowić źródło poważnych problemów.

Niepowodzenie konsumentów w zakresie samodzielnego działania w sporze z przedsiębiorcą świadczącym usługi na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa, skutkowało koniecznością skierowania przez tut. Wydział wystąpień w 58 sprawach.

W większości składane przez konsumentów skargi w tym zakresie dotyczyły **umów zawieranych przez telefon z przedstawicielami firm telekomunikacyjnych, ale również szeregu nowoutworzonych firm świadczących usługi w zakresie sprzedaży energii elektrycznej, paliwa gazowego czy usług ubezpieczeniowych.**

Konsumenci niestety wciąż nieświadomi są konsekwencji akceptacji warunków przedstawionych na odległość oraz zawarciu w tej formie obowiązującej umowy.

Ponownie jak w latach ubiegłych, zastrzeżenia dotyczyły odmienności warunków przedstawionych przez sprzedawców drogą telefoniczną od usług rzeczywiście świadczonych.

Nowopowstałe podmioty działające w branży energetycznej, bazując na nagannych praktykach stosowanych podczas rozmów telefonicznych przez operatorów telekomunikacyjnych, podstępnie pozyskiwały klientów **wprowadzając ich w błąd co do**



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



**firmy, jaką reprezentuje konsultant.** Z relacji skarżących wynika, iż w rozmowach telefonicznych, jak i podczas spotkań bezpośrednich, przedstawiciele firm telekomunikacyjnych oraz sprzedawcy energii przedstawiali się potencjalnym klientom jako dotychczasowy dostawca usług, doprowadzając w ten sposób do zawarcia nowej umowy z niezorientowanym klientem. Dopiero po wykryciu nieprawidłowości w tym zakresie, zazwyczaj już po upływie dziesięciodniowego terminu, chcąc odstąpić od podpisanej nieświadomie umowy, klient zmuszony był do zapłaty kary wyrównawczej za przedterminowe jej rozwiązanie.

Przykładowo, od grudnia 2013 roku do biura Rzecznika Konsumentów zgłaszali się mieszkańcy Tychów, którzy pod wpływem nieuczciwych praktyk przedsiębiorcy nieświadomie zawarli z nim umowę za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (rozmowy telefoniczne). Relacje Konsumentów każdorazowo potwierdzają, iż w momencie wyrażenia zgody na zawarcie umowy zostali wprowadzeni w błąd, co do podmiotu świadczącego usługę telekomunikacyjną. Zastrzeżenia dotyczyły m. in. działalności firmy PTS S.A., co skutkowało złożeniem zawiadomienia do UOKiK o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, jak i zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.

Ostatecznie, w wyniku podjętych czynności, Prokuratura Okręgowa we Wrocławiu wszczęła postępowanie przygotowawcze, które nadal jest w toku. Działania UOKiK doprowadziły natomiast do wydania w dniu 31 grudnia 2014 roku decyzji Nr RŁO 39/2014 uznającą stosowane przez PTS SA praktyki za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie ich stosowania. Dodatkowo przedsiębiorca został ukarany karą w wysokości 354 679 złotych.

Niestety w miejscu ww. Spółki pojawiły się inne firmy stosujące niemalże tożsame naganne praktyki podstępnego przejęcia klienta, jak chociażby Energetyczne Centrum SA, Polska Energetyka Pro Sp. z o.o. których działalność stanowiła przedmiot kolejnych postępowań Rzecznika.

Spora ilość porad i informacji prawnych dotyczyła **usług finansowych** (183). Kilkadziesiąt skarg dotyczyło nagłośnionego w mediach procederu rozliczenia polisolokat.

Część skarg dotyczyła chociażby umowy Ubezpieczenia grupowego na życie i dożycie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „PARETO II". Z relacji Konsumentów wynikało, że zgodnie z zapewnieniami przedstawicieli banku oferującego



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



sporny produkt, inwestowane środki miały zostać przeznaczone na produkt stricte bankowy w postaci lokaty. Podejmując zatem decyzję o przystąpieniu do umowy Klienci działali w przekonaniu, że lokowane środki objęte są dodatkową ochroną w formie gwarancji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Ponadto, podczas rozmowy przedstawiciel przedsiębiorcy skupiał się głównie na przedstawieniu korzyści, zapewniał o wysokich zyskach, wskazywał kwoty należne po upływie okresu obowiązywania umowy, nie informując jednocześnie o rzeczywistych kosztach ewentualnego rozwiązania umowy przed terminem jej rozwiązania. Dzięki temu, Konsumenci zawierzając przedstawionym wyłącznie korzystnym kalkulacjom, przeświadczeni byli o podjęciu korzystnej decyzji inwestycyjnej.

Tymczasem, wbrew powyższemu, zawarta umowa stanowiła formę ubezpieczenia wraz z programem inwestycyjnym o bardzo wysokim ryzyku, którego Konsumenci nie byli świadomi w chwili zawarcia umowy. Wartość wykupu gromadzonych częstokroć przez kilka lat środków, wynosiła bowiem zaledwie 25 %.

W wystąpieniach Rzecznika wskazywano na istnienie uzasadnionego podejrzenia złożenia przez Klientów oświadczeń o przystąpieniu do spornego ubezpieczenia pod wpływem błędu co do faktycznego stopnia ryzyka oferowanego przez przedsiębiorcę produktu oraz rzeczywistych kosztów rozwiązania umowy, skutkujących ryzykiem utraty wszystkich oszczędności oraz o bardzo wysokich kosztach rozwiązania umowy.

Opisywany przez Skarżących stan faktyczny stanowił niemalże odzwierciedlenie kwestionowanych m.in. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów praktyk pracowników banku, jak i placówek współpracujących. W wyniku przeprowadzonego postępowania Urząd ustalił, że konsumenci pozbawieni zostali jasnych informacji na temat ryzyka związanego z zawarciem umowy o długoletni produkt inwestycyjno-oszczędnościowy, w tym wcześniejszego jej zerwania i możliwości utraty zgromadzonych oszczędności, co ostatecznie potwierdzono w wydanej przez UOKiK decyzji nr RKT – 55/2013 z dnia 31 grudnia 2013 roku.

Część skarg dotyczyła podstępnego nakłaniania konsumentów do zawarcia umów w trybie **poza lokalem przedsiębiorstwa.** Przedstawiciele przedsiębiorców celem nakłonienia do zakupu np. piecyków gazowych powoływali się na rzekome zalecenia wymiany starszych urządzeń przez spółdzielnie mieszkaniowe czy zarządy wspólnot. Istniało zatem uzasadnione podejrzenie składania przez kupujących oświadczeń o zawarciu umów pod wpływem istotnych błędów winnych stanowić o ich nieważności.



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



Udzielone przez pracowników Wydziału porady prawne w tym zakresie przyczyniły się w większości do polubownego zakończenia sporu z przedsiębiorcą.

## IV. Wnioski końcowe

**Najbardziej wyróżniającym się wskaźnikiem w roku sprawozdawczym jest wzrastająca liczba wszczętych przez Rzecznika wobec przedsiębiorców postępowań wyjaśniających** - odnotowano **750 postępowania.**

Wystąpienia na tożsamym poziomie odnotowano ostatnio w 2010 roku. Wówczas jednak, liczba udzielonych jednocześnie porad była dwukrotnie niższa od obecnej. Lata 2010 i 2014 stanowiły zatem okres najwyższej efektywności i skuteczności Rzecznika w zakresie bezpośrednich interwencji u przedsiębiorców.

Dokonując natomiast **analizy skuteczności** podjętych przez Rzecznika działań, niezależnie od przyjętej formy interwencji, należy stwierdzić, iż jej poziom znacząco wzrósł z 57% w roku ubiegłym do **65%** w roku sprawozdawczym**.**

Z całym przekonaniem można stwierdzić, iż na przestrzeni kilku ostatnich lat udało się wypracować z większością przedsiębiorców procedurę bezpośredniego porozumiewania z osobami podejmującymi ostateczne decyzje w sprawie. Zaproponowana przez większość operatorów sieci telekomunikacyjnych i dostawców energii czy sprzedawców uproszczona procedura rozstrzygania sporów z konsumentami, poprzez utworzenie infolinii wyłącznie dla rzeczników, przyjęcie elektronicznej formy porozumiewania bądź wyznaczenie przedstawicieli przedsiębiorców, podejmujących decyzje w sprawach zgłaszanych w imieniu konsumentów wniosków, z całym przekonaniem pozwala na znaczne przyspieszenie czasu oczekiwania reklamujących na rozstrzygnięcie, ale przede wszystkim na wypracowanie zadawalającego dla klienta stanowiska przedsiębiorcy.

Podobnie jak w latach ubiegłych przyczyny braku osiągnięcia oczekiwanego porozumienia z przedsiębiorcą tkwią w głównej mierze w ograniczeniach dowodowych wiążących się z koniecznością poniesienia przez konsumentów dodatkowych kosztów, które okazują się być zbyt duże w stosunku do wartości przedmiotu sporu i z których konsument ostatecznie zmuszony jest zrezygnować.



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



Ilość negatywnie zakończonych postępowań związana jest również z brakiem możliwości wyegzekwowania jakiejkolwiek odpowiedzi ze strony przedsiębiorcy, który pomimo pouczenia o konsekwencjach prawnokarnych takiego zaniechania, w postaci możliwości skierowania do sądu wniosku o ukaranie karą grzywny, ignoruje wystąpienia Rzecznika.

Część negatywnie zakończonych postępowań prowadzonych przez Rzecznika, nie znajduje również pozytywnego rozstrzygnięcia po przekazaniu spraw, zgodnie z właściwością rzeczową, innym organom świadczącym pomoc w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powyższa zwiększona aktywność Rzecznika w bezpośrednim uczestniczeniu w sporach pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, przy jednoczesnym zwiększeniu liczby postępowań zakończonych pomyślnie dla skarżących, może świadczyć o zwiększeniu autorytetu urzędu. Częstokroć, po wielu nieudanych samodzielnie podejmowanych przez klientów działań wobec przedsiębiorcy, dopiero interwencja Rzecznika przynosi oczekiwane rozwiązanie.

Pewne kategorie spraw, z uwagi na charakter, złożoność, niejasność okoliczności bądź spory natury interpretacji prawa, wymagają wszczęcia tradycyjnego postępowania w formie pisemnej.

Jakkolwiek **łączna ilość wszystkich porad i wystąpień** nieznacznie spadła w odniesieniu do roku ubiegłego z 4.713 do 4.466, to jednak nadal aktualne pozostaje stwierdzenie rosnącego zainteresowania konsumentów działalnością biura Rzecznika. Przypominam, że w roku 2009 liczba ta wynosiła zaledwie 2.757. Dane te ciągle świadczą o bezsilności konsumenta w starciu z surowymi prawami rynku. W czasach ogromnej konkurencji przedsiębiorców w walce o konsumenta za całkowicie zrozumiałe należy uznać stosowanie przez przedsiębiorców zróżnicowanego instrumentarium w zależności od typu konsumenta, najczęściej w postaci różnorodności asortymentu, wysokości ceny, jakości obsługi bądź aktywności w zakresie promocji. Z drugiej jednak strony, w warunkach tak rozwiniętej konkurencyjności, wątpliwości budzi postawa niektórych przedsiębiorców nadal niedbających o jakość świadczonych usług i obsługi klientów. Zgłaszane przez konsumentów skargi nie pozwalają jednak na uogólnienie odnośnie możliwości stwierdzenia, który z typu podmiotów profesjonalnych charakteryzuje się większą dbałością w tym zakresie. Zastrzeżenia konsumentów



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



dotyczą bowiem zarówno praktyk stosowanych w dużych sieciach handlowych, stoisk na targowiskach czy małych sklepów osiedlowych. Mniej świadomi swoich obowiązków ustawowych przedsiębiorcy nadal wykazują podstawowe błędy w zakresie obsługi klienta, jak np. brak wydania potwierdzenia zawarcia transakcji w postaci paragonu, rachunku bądź faktury czy odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego w powołaniu na rozmaite przyczyny, nieznajdujące zupełnie oparcia w obowiązujących przepisach prawa. Doświadczeni uczestnicy rynku, jak niektóre sieci handlowe, podejmują natomiast bardziej wyrafinowane działania polegające na wykorzystaniu braku świadomości konsumenta odnośnie przysługujących mu uprawnień. Niewiedza ta najczęściej wykorzystywana jest w zakresie odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego konsumenta opartego na niezgodności towaru z umową i przekazaniu sprawy, wbrew woli konsumenta, na drogę gwarancyjną, a tym samym uwolnieniu się od odpowiedzialności sprzedawcy i przerzuceniu jej na inny, niezależny podmiot.

Wskazane powyżej dane świadczyć mogą o ogromnej świadomości konsumentów odnośnie możliwości skorzystania z pomocy pracowników Wydziału, co z pewnością wynika w znacznej mierze z prowadzonej edukacji konsumenckiej, rozumianej jako edukacja szkolna, wydawanie ulotek informacyjnych, udzielanie wywiadów prasowych, czy wreszcie jako publikowanie informacji na utworzonej stronie internetowej Rzecznika.

Przyjmując **kryterium przedmiotowe udzielonych porad i informacji prawnych** należy zwrócić uwagę, iż wiodące dotychczas kategorie spraw pozostały na dotychczasowym poziomie, przy proporcjonalnym pomniejszeniu wartości poprzez nieznaczne zmniejszenie ilości ogółu skarg wpływających do Wydziału. Największe niezadowolenie klientów odnotowano bowiem tradycyjnie w zakresie zawieranych umów sprzedaży odzieży, sprzętu elektronicznego czy wyposażenia mieszkania. W zakresie reklamowanych usług skargi głównie dotyczyły usług telekomunikacyjnych, finansowych i usług remontowo-budowlanych.

W roku 2014, podobnie jak w latach ubiegłych, odnotowano **kilkadziesiąt zapytań kierowanych przez przedsiębiorców.** Pomimo braku właściwości Rzecznika w udzielaniu porad tym podmiotom, dążąc do wyeliminowania ww. nieprawidłowości w postępowaniu przedsiębiorców oraz wychodząc na przeciw zgłaszanej chęci budowania pozytywnych relacji z ich klientami, działania Rzecznika koncentrują się



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



również na wsparciu profesjonalistów w dążeniu do wiedzy. Wypełnianie zadań w tym zakresie realizowane jest poprzez udostępnienie wydanej przez UOKiK publikacji „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców” oraz odesłanie do informacji znajdujących na stronie internetowej www.konsument.umtychy.pl bądź wskazanie organu właściwego do udzielenia pomocy w sporze z konsumentem.

W znacznej mierze rosnąca ilość zapytań przedsiębiorców uzasadniana jest przez nich potrzebą rzetelnego zweryfikowania prawidłowości postępowania przez organ profesjonalnie świadczący usługi z zakresu ochrony interesów konsumentów oraz zaufaniem, jakim darzą instytucję Rzecznika.

Podejmowane przez Rzecznika działania w tym zakresie świadczą o konieczności dialogu z różnymi uczestnikami rynku i potrzebie zrozumienia wzajemnych racji.

W roku sprawozdawczym odnotowano również porównywalną do roku ubiegłego **liczbę umów zawieranych zarówno na odległość, jak i poza lokalem przedsiębiorstwa**, co świadczyć może o ciągłym zainteresowaniu konsumentów nowymi formami zawierania umów. Problematyczne w zawieraniu umów tego rodzaju nadal okazuje się być brak rzetelnej informacji o umowie, jej przedmiocie i podmiocie sprzedającym towar bądź świadczącym usługi, brak możliwości bezpośredniego obejrzenia i sprawdzenia towaru w chwili zawierania umowy, utrudnienia w skutecznym dochodzeniu roszczeń związanych z brakiem bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcą. Liczbę udzielonych porad w omawianym zakresie uzupełnia dodatkowe 58 spraw, w których konieczna była interwencja Rzecznika u przedsiębiorcy, która w większości spraw zakończyła się pozytywnym wynikiem dla konsumenta.

Pomimo zapewnienia przez ustawodawcę zwiększonej ochrony w umowach tego rodzaju, w szczególności w zakresie możliwości rezygnacji bez podania przyczyny z umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, nadal odnotowuje się szereg nieprawidłowości w działaniu przedsiębiorcy utrudniającym możliwość skorzystania z prawa do odstąpienia.

Dokonując natomiast **analizy skarg pod względem formy ich złożenia**, należy stwierdzić, iż w roku sprawozdawczym ponownie zmalała liczba zapytań otrzymanych drogą elektroniczną (95 zapytań, w roku poprzednim – 186). Konsumenci powoli oswajają się również z nową formą kontaktu i procedurą przyjmowania podań za pośrednictwem platformy ePUAP, do czego zobowiązały nas wprowadzone nowe



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



uregulowania prawne. W roku sprawozdawczym udzielono 7 porad prawnych i wszczęto 10 postępowań zainicjowanych drogą elektroniczną przy użyciu skrzynki ePUAP.

Wskazane w niniejszym sprawozdaniu dane w zakresie szerzenia **edukacji** konsumenckiej świadczą natomiast o istniejącej potrzebie prowadzenia dalszych działań Rzecznika w tym zakresie obejmujących kontynuowaną współpracę z tyskimi szkołami publicznymi, jak i lokalną prasą. Udzielane przez Rzecznika informacje stwarzają możliwość propagowania wiedzy konsumenckiej oraz sygnalizowania konsumentom nieprawidłowości odnotowywanych na tyskim rynku w zakresie nieuczciwych zachowań przedsiębiorców.

Wobec odnotowanej ogromnej liczby odwiedzin **strony internetowej** Rzecznika, (na dzień sporządzenia sprawozdania ok. 415.000, a w poprzednich dwóch latach łącznie 235.000 odwiedzin) można również stwierdzić duże zapotrzebowanie konsumentów na udostępnianie wiedzy w formie elektronicznej, potwierdzające jednocześnie trafność podjętej decyzji o jej utworzeniu. Prezentowana wiedza z zakresu ochrony interesów konsumenta na stronie www.konsument.umtychy.pl z całym przekonaniem zapewnia konsumentom możliwość uzyskania szybkiej i precyzyjnej informacji odnoście koniecznych działań w ramach różnego rodzaju procedur reklamacyjnych, na ich poszczególnych etapach. W szczególności dużą popularnością cieszą się udostępnione wzory pism do pobrania i samodzielnego uzupełnienia. W razie jakichkolwiek wątpliwości konsumentów odnośnie doboru odpowiedniego formularza, jak i sposobu jego wykorzystania, wystarczająca jest wówczas jedynie telefoniczna konsultacja z pracownikiem biura. Rozwiązanie takie stanowi znacznie udogodnienie zwłaszcza dla osób, dla których wygospodarowanie czasu dla osobistego stawiennictwa w biurze Rzecznika wiąże się z różnorodnymi przeszkodami. Wychodząc na przeciw sygnalizowanym oczekiwaniom konsumentów w tym zakresie, jako administrator witryny, dołożymy wszelkich starań, aby wzbogacić w przyszłości prezentowane w formie elektronicznej treści z zakresu ochrony interesów konsumentów.

Na zakończenie warto wskazać, że na dzień sporządzenia sprawozdania udzielono już 600 porad, w tym podjęto 144 interwencji (w roku sprawozdawczym w tym samym okresie wszczęto 133 postępowania).



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=233881



Utrzymujące się ogromne zainteresowanie preferowanymi w ostatnim roku bezpośrednimi działaniami Rzecznika, przy uwzględnieniu osiągniętych, jak do tej pory, najwyższych wskaźników skuteczności, winno utwierdzać w przekonaniu o wyborze właściwego sposobu wsparcia konsumentów w sporze z przedsiębiorcami. Możemy zatem przypuszczać, że kolejny rok pracy pod tym względem może ponowie okazać się rekordowym.

**Niniejsze sprawozdanie sporządzono w dniu 12 marca 2015 roku w trzech jednobrzmiących egzemplarzach.**

**Katarzyna Szostak – Zjawiony**
***Miejski Rzecznik Konsumentów***
***w Tychach***



Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 1:00:50