

Informacja z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej w 2017 r.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym /tj. Dz. U. 2016 poz. 814/ powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy (miejski - w miastach na prawach powiatu) Rzecznik Konsumentów. Formę realizacji w/w zadań określają przede wszystkim przepisy art. 37 – 45 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /tj. Dz. U. 2017 poz. 229/. Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta (konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej dla celów bezpośrednio niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową – art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, Dz. U. 2016 poz. 380). Rzecznik nie ma uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów, zakazów, nakładać kar i grzywien. Swoje zadania Rzecznik Konsumentów wykonuje przez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych, informacji prawnej, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji, jak również w celu wyegzekwowania słuszných roszczeń może wykorzystać uprawnienia procesowe.

Rzecznika Konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze Starostwa Powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego Biura. Z Rzecznikiem Konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta.

Rzecznik Konsumentów zgodnie z art. 43 ust 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Na mocy porozumienia zawartego między Zarządem Miasta Bielsko-Biała i Zarządem Powiatu Bielskiego Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej wykonuje swoje zadania również na rzecz mieszkańców miasta Bielska-Białej.

Zadanie swoje wykonuje głównie przez zapewnienie konsumentom informacji i porad prawnych, jak również występowanie do przedsiębiorców w sprawach spornych, w celu wyegzekwowania zasadnych roszczeń może wykorzystywać uprawnienia procesowe.

W 2017 r. Rzecznik odnotował **5356** zgłoszeń konsumenckich w formie:

- pisemnej – **404**,
- osobistej – **1241**,
- telefonicznej – **3312**,
- drogą elektroniczną – **399**.

W powyższych sprawach Rzecznik pomagał konsumentom redagować pisma reklamacyjne, przedprocesowe, procesowe. Wskazywał również instytucje właściwe do rozstrzygnięcia problemów niekonsumenckich.

Podstawową formą świadczenia pomocy przez Rzecznika w 2017 r. było udzielanie porad telefonicznych, bezpośrednich i za pośrednictwem Internetu.

Podczas udzielania porad Rzecznik informował konsumentów zarówno o ich prawach, jak i obowiązkach wynikających z obowiązujących przepisów. W przypadkach gdy działania samych konsumentów były nieskuteczne, Rzecznik występował do przedsiębiorców z interwencją, w tym zakresie na **398** sprawy, w których Rzecznik podejmował interwencję i na które otrzymał odpowiedź przedsiębiorcy, **227** spraw załatwiono pozytywnie, a negatywnie **169** spraw.

W 2017 r. nadal dominowały zgłoszenia dotyczące:

- **usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej jak i komórkowej.** Najdotkliwiej konsumenci odczuli wzrost konkurencyjności operatorów telekomunikacyjnych, zarzuty dotyczyły formy zawierania umowy, wprowadzania abonentów w błąd co do właściwości operatora, z którym zawierali umowę szczególnie na odległość, formy zawarcia umowy pisemnej – wielkość czcionki, układ graficzny tekstu, przerzucanie istotnych elementów umowy do regulaminów,

załączników. Największa część skarg dotyczyła naruszeń z zakresu WRL czyli tzw. usługi hurtowego dostępu do sieci. Jest to usługa, w której operator przejmując obsługę połączeń telefonicznych od innego operatora wraz z pobieraniem abonamentu;

- **skargi na sprzedawców energii elektrycznej**, składających swoje oferty i zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorcy. W 2017 roku Rzecznik odnotował zgłoszenia konsumentów w związku z nieuczciwą praktyką rynkową, stosowaną przez jedną lub więcej z firm prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej. Wśród zarzutów znalazło się manipulowanie informacjami o niższych rachunkach za energię, m.in. brak informacji o obowiązku opłacania comiesięcznej opłaty handlowej. Kolejny zarzut dotyczył tego, że konsumenci nie dostawali podpisanych dokumentów, nie byli informowani o prawie odstąpienia od umowy i nie dostawali wzoru formularza o odstąpieniu od umowy.

Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów prezes UOKiK wydał decyzję o nałożeniu kary ponad 10,2 mln zł i nakazał zaniechanie praktyki. Polski Prąd i Gaz odwołał się od decyzji, decyzja jest nieprawomocna

- **nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**, wykorzystywanie łatwowierności konsumentów, zwłaszcza osób starszych, umów abonamentu telewizji cyfrowej, usług telekomunikacyjnych, sprzętu AGD, sprzętu rehabilitacyjnego.

W 2017r. pojawił się nowy problem w postaci firm oferujących sprzedaż pakietów medycznych na prezentacjach. Stroną inicjującą zawarcie umowy jest przedsiębiorca. Na prezentacje konsumenci –głównie seniorzy – zapraszani są telefonicznie lub listownie. Pretekstem do zaproszenia jest najczęściej oferta bezpłatnych badań lekarskich czy prelekcja na temat sposobów utrzymania dobrego stanu zdrowia. Wybór osób starszych jest nieprzypadkowy. Z wiekiem coraz ważniejsze staje się zdrowie, a przedsiębiorca na pokazie stara się wywołać potrzebę zakupu bardzo kosztownego pakietu, wskazując m.in. na trudności związane z korzystaniem z opieki medycznej w ramach NFZ (długie oczekiwanie na konsultacje u lekarzy specjalistów). Najczęściej proponowana cena pakietu medycznego wynosiła od 4000-7000 tys. zł .

Propozycje zawarcia umowy stanowią zaskoczenie dla nieprzygotowanego i niezorientowanego konsumenta. Konsument nie ma możliwości szybkiego i rozważnego przeanalizowania warunków umowy, ceny bądź jakości i zakresu oferowanych usług, a także porównania oferty z innymi dostępnymi na rynku.

Tymczasem firmy te powołują się na art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy i odmawiają konsumentom prawa do odstąpienia od umowy.

W zakresie sprzedaży konsumenckiej, zwłaszcza reklamacji towarów porady dotyczyły m. in.: odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucania konsumentom przez przedsiębiorców własnego sposobu załatwienia reklamacji, w szczególności naprawy zamiast wymiany oraz narzucenie gwarancyjnego reżimu odpowiedzialności, przewlekłego trybu rozpatrywania reklamacji.

W zakresie bezpłatnego poradnictwa rzecznik w 2017r. zarejestrował **4553** bezpłatnych porad, między innymi dotyczyły one:

- **912** - reklamacji urządzeń AGD RTV i urządzeń elektrycznych
- **722** - reklamacji odzieży i obuwia
- **558** – usług telekomunikacyjnych
- **422**– reklamacji mebli oraz artykułów wyposażenia wnętrz
- **316** - reklamacji sprzętu komputerowego i tel. komórkowych
- **261** – samochodów i usług motoryzacyjnych
- **194** – usług dostawy energii elektrycznej oraz dostaw wody
- **150**- artykułów rekreacyjnych, zabawek i art. dla dzieci
- **146** – bieżących konserwacji i utrzymania domu
- **137** – usług turystycznych
- **115**- usług finansowych
- **108** – usług ubezpieczeniowych
- **99** – usług pocztowych i kurierskich

W zakresie pomocy w kierowaniu przez konsumentów spraw na drogę sądową Rzecznik sporządził **28** pozwów do sądu powszechnego.

Spośród spraw zgłaszanych do Rzecznika i rejestrowanych w formie porad bezpośrednich oraz wniosków pisemnych, od mieszkańców powiatu wpłynęło **594** zgłoszeń, a od mieszkańców Miasta Bielska- Białej **1051** zgłoszeń. W przypadku porad udzielanych telefonicznie oraz drogą internetową Rzecznik nie stosuje podziału na mieszkańców miasta oraz powiatu, bowiem nie ma możliwości weryfikacji osób zgłaszających swoje problemy.