

## Informacja z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej w 2018 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 /Dz. U. 2018 poz. 995/ 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 /Dz. U. 2019 poz. 369/. 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. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego), Rzecznik nie ma uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów, zakazów, nakładać kar i grzywien. Swoje zadania wykonuje przez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych, informacji prawnej, występuje 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.

Zgodnie z art. 43 ust 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, Rzecznik Konsumentów 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.

W 2018 r. Rzecznik odnotował **5689** zgłoszeń konsumenckich w formie:

- pisemnej – **386**
- osobistej – **1123**
- telefonicznej – **3579**
- drogą elektroniczną – **601**

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 2018 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, występował do przedsiębiorców z interwencją; w tym zakresie na **358** sprawy, w których Rzecznik podejmował interwencję i na które otrzymał odpowiedź przedsiębiorcy, **201** spraw załatwiono pozytywnie, a negatywnie **137** spraw.

W zakresie bezpłatnego poradnictwa Rzecznik w 2018 r. zarejestrował **4553** bezpłatnych porad, między innymi dotyczyły one:

- **1073** - reklamacji urządzeń AGD RTV i urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego;
- **565** - reklamacji odzieży i obuwia;
- **414** – usług telekomunikacyjnych;
- **253** - samochodów i środków transportu osobistego;
- **238** - artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci;
- **205** - usług turystycznych i rekreacyjnych;
- **199** - dostawy mediów;
- **175** - usług finansowych;
- **166** - bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw;
- **152** - usług ubezpieczeniowych;
- **152** - usług pocztowych i kurierskich;
- **137** - usług motoryzacyjnych.

W 2018 r. nadal dominowały zgłoszenia dotyczące:

- **niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową**, odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy sprzedanej, tj. wady w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, przejawiających się w odmowie przyjęcia, czy też załatwienia reklamacji towaru bądź usługi, załatwienia reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta (w tym załatwienia reklamacji poprzez naprawę wbrew żądaniu reklamacyjnemu i bez zgody klienta, niedotrzymania terminu realizacji zobowiązania, niewykonania lub nienależytego wykonania umów, braku uzasadnienia w przypadku odmowy załatwienia reklamacji, zarzucania konsumentom niewłaściwego użytkowania towaru, przewlekłości postępowania reklamacyjnego, nieprzestrzeganiem 14-dniowego terminu do ustosunkowania się do złożonej reklamacji, narzucania reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego. Najwięcej skarg w zakresie reklamacji z tytułu niezgodności z umową dotyczyło odzieży i obuwia, komputerów i akcesoriów komputerowych, jak również sprzętu RTV i AGD;
- **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 2018 r. konsumenci nadal zgłaszali problemy 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. Nie ma on 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.

- **usług telekomunikacyjnych** niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, forma zawieranej umowy, nieczytelne określenie warunków umowy poprzez użycie drobnej czcionki, przerzucanie istotnych elementów umowy do regulaminów i cenników, nierzetelne przekazywanie informacji w trakcie składania telefonicznie oferty świadczenia usługi. W 2018 r. nastąpił znaczny spadek ilości spraw dotyczących zmiany sprzedawcy usług telekomunikacyjnych. Tendencja zniżkowa w ostatnim roku w porównaniu z latami poprzednimi ma związek z tym, że znacznie zmniejszyła się liczba wniosków i skarg konsumentów na nieuczciwe firmy telekomunikacyjne oferujące zawieranie umów poza lokalem, w mieszkaniu konsumenta, który był wprowadzany w błąd co do operatora telekomunikacyjnego, z którym zawierana była umowa, gdzie zwłaszcza seniorzy licznie skarżyli się na te nieuczciwe praktyki i masowo składali do Rzecznika Konsumentów wnioski o jego interwencję w takich sprawach. Zmniejszenie liczby tych spraw jest bez wątpienia skutkiem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydawanym przeciwko tym nieuczciwym operatorom telekomunikacyjnym.

W zakresie pomocy w kierowaniu przez konsumentów spraw na drogę sądową Rzecznik sporządził **36** pozwów do sądu powszechnego, udzielał również pomocy sporządzając sprzeciwy od nakazu zapłaty, jak również odpowiedzi na pozew.

Spośród spraw zgłaszanych do Rzecznika i rejestrowanych w formie porad bezpośrednich oraz wniosków pisemnych, od mieszkańców powiatu wpłynęło **434** zgłoszenia, natomiast od mieszkańców Bielska-Białej **1065** 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.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Irena Krzaniowska*