

SPRAWOZDANIE

z działalności

MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

W 2011 ROKU



Urząd Miasta Stołecznego Warszawy
Miejski Rzecznik Konsumentów

*Zatwierdzone przez
Prezydenta m. st. Warszawy*

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW – podstawa prawna działania

Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) – zwaną dalej *ustawą*, które określają m. in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, usytuowanie powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów w urzędzie oraz jego zadania i kompetencje.

W myśl art. 40 ust. 4 *ustawy* rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze urzędu miasta, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Art. 40 ust. 3 stanowi, że rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany prezydentowi miasta.

Zgodnie z § 8a Regulaminu Organizacyjnego Urzędu m. st. Warszawy – bezpośredni nadzór nad działalnością Miejskiego Rzecznika Konsumentów sprawuje Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy. Rzecznik konsumentów w Warszawie nie jest wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Urzędu m. st. Warszawy.

Rzecznik konsumentów w Warszawie wykonuje zadania przy pomocy Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów usytuowanego organizacyjnie w Centrum Komunikacji Społecznej, które jest jednostką organizacyjną Urzędu w randze Biura. Wydziałem MRK kieruje Naczelnik, podległy organizacyjnie Dyrektorowi Centrum. W Wydziale zatrudnionych jest 9 pracowników na 8,3 etatu; 7 osób ma wykształcenie prawnicze, jedna osoba jest na aplikacji adwokackiej.

Do zadań rzecznika należy:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa, informacji oraz innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów, wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania, przedstawianie sądowi poglądu - w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
- zgłaszanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiadomień dotyczących podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,
- występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Na podstawie art. 43 ust. 1 *ustawy* - Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2011 roku.

Realizacja zadań w 2011 roku

W tabeli poniżej podano liczbę spraw będących przedmiotem działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów wg sposobu wykonywania.

Sposób wykonania	Ilość
Porady oraz informacje telefoniczne i osobiste	19 204
Porady i informacje pocztą elektroniczną	3 909
Wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisemne wyjaśnienia dla konsumentów	2 270
Współpraca z innymi instytucjami	48
Sprawy przekazane wg właściwości	173
Pozwy przygotowane konsumentom	128
Sprawy sądowe z udziałem rzecznika	11
Wnioski o ukaranie	54
Łącznie spraw	25 797

I. Porady i informacje.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji. **Ta forma pomocy odbywa się telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu.** Pracownicy wykonujący to zadanie informują o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania przez zainteresowanych lub udzielają porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie.

W 2011 roku z tej formy pomocy rzecznika konsumentów skorzystało łącznie ponad 23 tys. mieszkańców Warszawy (o 10,5 % więcej niż 2010 r.), w tym blisko 4 tys. za pośrednictwem poczty elektronicznej (o 37 % więcej).

Wzrastająca liczba interesantów korzystających z porad rzecznika konsumentów wskazuje z jednej strony na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, z drugiej na rosnącą świadomość możliwości dochodzenia roszczeń. Jednocześnie wobec nieznamomości swoich praw i słabszej pozycji na rynku konsumenci zgłaszają się do rzecznika po niezbędne informacje i poradę.

Znaczący wzrost liczby osób zwracających się o poradę pocztą elektroniczną to efekt utworzenia strony internetowej rzecznika <http://www.konsument.um.warszawa.pl/>. Na stronie tej podane są informacje dot. form i zasad udzielania porad i pomocy konsumentom, a także bogaty materiał opisujący prawa konsumentów w poszczególnych segmentach rynku. Dzięki zamieszczeniu na stronie internetowej obszernego serwisu informacyjnego, konsumenci mają zapewniony szybki dostęp do poradnictwa konsumenckiego. Codziennie stronę tę odwiedzało od 100 do 150 osób, odnotowano średnio 4100 odwiedzin w miesiącu.

II. Interwencje, mediacje, wyjaśnienia

Pomoc w sprawach złożonych, wymagających wnikliwej analizy problemu realizowana jest poprzez:

- przedstawianie konsumentom na piśmie ich sytuacji prawnej i wskazywanie jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu,
- podejmowanie w imieniu konsumentów bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców,
- podejmowanie działań w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie mediacji drogą korespondencyjną bądź organizowanie spotkań z udziałem konsumenta, przedsiębiorcy oraz rzecznika.

W dalszym ciągu stosowana jest przyjęta przed laty zasada aktywnego działania na rzecz konsumentów, tj. zastępowania konsumenta w sporze z przedsiębiorcą, w którym konsument jest zawsze stroną słabszą. W sytuacji konfliktowej rzecznik podejmuje interwencję, polegającą na pisemnym wystąpieniu do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta i przedstawieniu przez rzecznika stanowiska, na podstawie obowiązującego prawa, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosi o jego realizację lub zwraca się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Podejmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Siła takich perswazji jest znaczna, wzrasta skuteczność wystąpień rzecznika. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągnane są pozytywne rezultaty.

W 2011 r. przeanalizowano **2270** indywidualnych spraw zgłoszonych przez konsumentów, w 1497 sprawach rzecznik wystąpił do przedsiębiorców, a w 773 przypadkach udzielono konsumentom pisemnych wyjaśnień lub informacji.

Należy dodać, że wśród wniosków o podjęcie interwencji spory odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta. W takiej sytuacji konsument otrzymuje wyczerpujące wyjaśnienia i szczegółowe informacje.

Pewna część zgłaszanych problemów nie ma charakteru konsumenckiego, do rzecznika zgłaszają się np. członkowie spółdzielni mieszkaniowych, wspólnoty mieszkaniowe, drobni przedsiębiorcy. Zdarzają się również wystąpienia adwokatów, radców prawnych, którym prowadzenie sprawy powierzyli konsumenci.

Miejski Rzecznik Konsumentów nie podejmuje działań w takich sprawach, wnioskodawcom przekazywane są wyjaśnienia o podstawie prawnej działania rzecznika, który umocowany jest do podejmowania działań wyłącznie na rzecz konsumentów.

Charakterystyka problemów występujących w poszczególnych obszarach rynku

W 2011 r. najwięcej pytań, wątpliwości i zastrzeżeń ze strony interesantów dotyczyło **świadczenia usług**, w tym zakresie udzielono łącznie blisko **14 tysięcy porad (o 17% więcej niż w ubiegłym roku)**, **podjęto interwencję w 947 przypadkach, opracowano 564 opinie w zgłoszonych sprawach.**

1.

Podobnie jak w latach ubiegłych najliczniej zgłaszali się odbiorcy **usług telekomunikacyjnych** (4616 porad, 294 interwencje, 169 opinii).

Przyczyny powstawania sporów na tle wykonywania usług telekomunikacyjnych są niezmiennie od lat i dotyczą w szczególności:

- nienależytego wykonania umów (nieprawidłowa taryfikacja, niewłaściwy cennik, nie wykonanie postanowień umownych),
- wykonywania usług radiowego dostępu do internetu w technologii bezprzewodowej,
- wykonywanie tzw. umów promocyjnych, gdy konsument w zamian za zobowiązanie do korzystania z usług wybranego operatora przez czas określony (zwykle 2 lata) otrzymuje znaczny upust w cenie zakupu urządzenia to umożliwiającego – uchylanie się operatorów od odpowiedzialności za wady urządzenia, z jednoczesnym obciążaniem konsumentów opłatami za usługi, do których nie mieli dostępu z powodu nieprawności aparatu,
- dochodzenia roszczeń odszkodowawczych tytułem przerwy w świadczeniu usług,
- kwestii zgodności zapisów umów oraz regulaminów i cenników z ustawą Prawo telekomunikacyjne,
- zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa i stosowania przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
- nie respektowanie przez operatorów prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany jej warunków,
- wprowadzanie konsumentów w błąd przy zawieraniu umów, działania noszące znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych,
- sprzedaży spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym.

Zjawiskiem jakie w dużym natężeniu występowało na rynku w 2011 r., były liczne konkursy organizowane przez różnych przedsiębiorców, realizowane przy udziale operatorów telefonii komórkowej, np. kolejna edycja loterii „pusty SMS”, „BMW od Orange”, „Wygraj milion”, „Czysta kasa” i inne. Konsumentom na swoje telefony otrzymywali wiadomości sugerujące wygraną, która zostanie wypłacona po wysłaniu SMS-A, Zapewnienie o przyznaniu nagrody wprowadzało konsumentów w błąd i narażało na obciążenie wysokimi, często sięgającymi kilku tysięcy złotych kosztami wysyłanych wiadomości. W przypadku niektórych loterii konsumenci byli obciążani kosztami przesyłanych do nich SMS-ów.

W 2011 r. zaczęły wpływać od konsumentów - użytkowników urządzeń typu smartfon, liczne skargi dotyczące zawyżonych ich zdaniem rachunków za świadczone przez operatorów usługi. Często są to spory o kwoty rzędu nawet kilku tysięcy złotych. Analiza zgłoszonych przypadków wskazuje, że rachunki są wynikiem korzystania z wielu funkcji urządzeń, które łącząc w sobie cechy telefonu komórkowego oraz komputera przenośnego, wymagają częstych aktualizacji danych. Zwykle smartfony są tak skonfigurowane, że mają predefiniowane przez producenta ustawienia pozwalające na automatyczne (niezależne od woli użytkownika) połączenia z internetem. Konsumenci zarzucają, że nie są w sposób dostateczny informowani o ryzyku wystąpienia opisanych połączeń. Wraz z rozwojem technologii i pojawianiem się coraz to nowych urządzeń zjawiska te się nasilają, stając się przedmiotem sporów konsumenckich.

2.

Znacząca w dalszym ciągu była liczba interesantów zwracających się o poradę i pomoc w sprawach dotyczących **usług bankowych i finansowych**. Udzielono ponad 2746 porad, w 203 sprawach podjęto interwencję, opracowano 82 opinie.

Spory między konsumentami a przedsiębiorcami, w zakresie usług bankowych i finansowych, powstawały na tle:

- niewłaściwego wykonywania umów o kredyt hipoteczny,
- niewłaściwego wykonywania umów o kredyt konsumencki,
- nie zapoznawania konsumentów z treścią umowy (brak rzetelnych i wyczerpujących informacji oraz wyjaśnień ze strony konsultantów bankowych co do treści umów, skutków ich zawarcia - sprzedaż produktu ponad wszystko),
- braku mechanizmów, które w razie utraty źródła dochodu uwzględnionego we wniosku o sprzedaż produktu bankowego oraz w razie innych wyjątkowych okoliczności (tj. choroba, śmierć członka rodziny), byłyby uruchamiane na wniosek konsumenta mającego kłopoty z regularną spłatą należności,
- trudności w prowadzeniu z bankami negocjacji odnośnie zmiany warunków kredytowania,
- działalności doradców finansowych, oferowania przez nich rzekomo korzystnych produktów, stosowania praktyk noszących znamiona niedozwolonych praktyk rynkowych,
- skimmingu czyli kopiowania kart płatniczych i kredytowych, przez osoby nieuprawnione oraz obciążania przez banki posiadaczy kart tym transakcjami wbrew zapisom art. 5 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych,
- pobierania kosztów ubezpieczenia po czasie objętym ochroną w razie wcześniejszej spłaty kredytu niezgodnie z art. 813 § 1 k.c. mówiącym o proporcjonalnym rozliczeniu składki,
- nie rozpatrywania reklamacji bankowych w terminie, wbrew zapisowi pkt. 6 rozdz. II *Zasad Dobrych Praktyk Bankowych*, zgodnie z którym skargi na działalność banku, składane przez klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie i w możliwie najkrótszych terminach,

- nieprawidłowego rozliczania umów, pobierania opłat za czynności bankowe,
- niezasadnego wpisywania konsumentów do Biura Informacji Kredytowej,
- windykacji przedawnionych roszczeń,
- działalności firm parabankowych.

3.

W szerokim zakresie konsumenci korzystali z pomocy rzecznika w odniesieniu do **usług deweloperskich** (1623 porady, 85 interwencji, sporządzono 90 opinii). W przypadku tej działalności odnotowano szereg zjawisk, kształtujących niekorzystnie sytuację konsumentów, w szczególności:

- stosowanie w umowach o budowę lokalu mieszkalnego niedozwolonych klauzul i praktyka ich omijania (waloryzowanie wskazanej w umowie ceny lokalu mieszkalnego bez możliwości odstąpienia od umowy, wprowadzanie do aktów notarialnych przenoszących własność lokalu zapisów o zrzeczeniu się przez konsumentów roszczeń odszkodowawczych),
- podawanie konsumentom niepełnych lub wprowadzających w błąd informacji dotyczących inwestycji, np. planowanych rozwiązań drogowych w pobliżu,
- zmiany inwestycji na częściach wspólnych nieruchomości w trakcie budowy,
- liczne przypadki nie przestrzegania warunków umów, w szczególności terminów przekazania mieszkań ich nabywcom,
- uchylanie się od obowiązku zapłaty kary umownej w przypadku niedotrzymania warunków umowy,
- przypadki nakłaniania konsumentów do podpisywania aneksów do umów, zawierających niekorzystne dla nich postanowienia,
- udzielanie deweloperom zbyt szerokich pełnomocnictw do działań po przeniesieniu własności lokalu.

Wystąpienia rzecznika konsumentów do deweloperów, wskazywanie na sprzeczność z prawem ich zachowań wobec konsumentów, przywoływanie orzeczeń sądów, cytowanie rejestru klauzul niedozwolonych, powoływanie się na przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym przynosi pewne rezultaty. W wielu przypadkach udało się zapobiec wpisaniu do aktów notarialnych klauzuli o zrzeczeniu się roszczeń. Wiele spraw zakończyło się zawarciem ugody po przeprowadzeniu mediacji z udziałem rzecznika.

Konsumenci zwracali się do rzecznika także w sprawach dotyczących pośrednictwa w obrocie nieruchomościami oraz w zarządzaniu nimi – w tym zakresie udzielono 207 porad, w kilkunastu przypadkach podjęto interwencję. Spory między konsumentami a pośrednikami dotyczyły w głównej mierze żądania wynagrodzenia lub zatrzymania wpłaconego, gdy została zawarta umowa przedwstępna, jednak nie doszło do zawarcia umowy ostatecznej. Nie osiągnięto więc celu, dla którego strony zawarły umowę pośrednictwa.

4.

Od wielu lat znaczącą liczbę stanowią problemy związane ze świadczeniem **usług turystycznych** – w 2011 r. udzielono 705 porad, podjęto 109 interwencji, przygotowano 25 opinii.

W tej sferze usług w ostatnim czasie spory dotyczyły w szczególności:

- zmiany warunków umowy po rozpoczęciu imprezy turystycznej na świadczenie zastępcze niższej jakości, nadużywanie prawa do oferowania świadczenia zastępczego,
- niskiej jakości świadczeń określonych w umowie (brak opieki rezydenta, jakość usług hotelowych, niezgodność opisu zawartego w katalogu oferty z rzeczywistym stanem świadczeń w szczególności obiektu zakwaterowania),
- nierzetelnego informowania o rzeczywistej kategorii i stanie obiektów, do których kierują turystów (organizatorzy nie kontrolują na bieżąco informacji zawartych w katalogu z faktycznym stanem obiektów zakwaterowania i ich infrastruktury)
- braku jasnych i precyzyjnych informacji na temat wybranej imprezy, co skutkuje powstaniem rozbieżności między treścią oferty a otrzymanymi świadczeniami,
- wysokości przyznanego odszkodowania,
- utrudnień w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych,
- świadczenia usług hotelarskich – w zakresie standardu obiektów hotelowych, niezgodności oferty z rzeczywistymi warunkami, odmowy zwrotu zaliczek w przypadku rezygnacji na długi czas przed terminem rezerwacji.

Większość organizatorów turystyki nie wyraża woli polubownego rozwiązywania sporów z niezadowolonymi ze świadczenia ich usług konsumentami. W przypadku nienależytego wykonania usługi – proponowane przez przedsiębiorców odszkodowania są symboliczne, nieadekwatne do stopnia niewywiązania się z umowy. Najczęściej biura podróży oferują niewielki rabat przy zakupie następnej imprezy, np. w formie vouchera. Konsumenty, którzy nie akceptują takiej formy rekompensaty zmuszeni są dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Konsumenty coraz częściej w swoich roszczeniach wobec organizatorów turystyki powołują się na utratę przyjemności z podróży i zmarnowany urlop.

Konsumenty zgłaszali się do rzecznika również w sprawach dotyczących świadczenia różnego rodzaju usług związanych z rekreacją i rozrywką. Należy tu wymienić korzystanie z basenów, siłowni, zamawianie okolicznościowych usług gastronomicznych, biletów na imprezy sportowe, koncerty, pobytów w sanatoriach itp.

Spory na tle wykonywania ww. świadczeń dotyczą zwłaszcza:

- trudności z rezygnacji zakupionych karnetów wstępu na określony czas w przypadkach uzasadnionych np. stanem zdrowia (baseny, siłownie),
- odwoływania imprez i trudności z otrzymaniem zwrotu ceny,
- zmiany miejsc w stosunku rezerwacji,
- jakości świadczonych usług.

5.

Wśród spraw, z którymi konsumenci zgłaszali się do rzecznika należy także wyróżnić **usługi transportowe, przewozowe i pocztowe** (udzielono 324 porady, podjęto 42 interwencje, opracowano 38 opinii).

W związku z wykonywaniem **usług pocztowych i kurierskich** pojawiały się następujące problemy :

- trudności z ustaleniem rodzaju świadczonej usługi (przewozu czy pocztowa), a wiedza na temat charakteru usługi jaką świadczył przedsiębiorca jest ważna z uwagi na odmienny zakres odpowiedzialności za niewykonanie umowy,
- uszkodzenia i zaginięcia przesyłek,
- uchylanie się od odpowiedzialności za uszkodzenia, nagminne odmowy uznania reklamacji,
- w przypadku umów sprzedaży zawieranych na odległość trudności z ustaleniem podmiotu odpowiedzialnego za zniszczenie przesyłki (sprzedawca, czy przewoźnik),
- w przypadku usług pocztowych brak odpowiedzialności poczty za spóźnienie lub nie doręczenie listu, a reguła z art. 544 k.c. uniemożliwia konsumentowi uzyskanie pełnego odszkodowania, gdy zakupiony towar zostanie wydany pocztą i nie zostanie zadeklarowana wartość przesyłki.
- nieterminowe doręczanie przesyłek priorytetowych.

W odniesieniu do **transportu lotniczego** spory powstawały na tle:

- opóźnienia bądź odwołania lotu,
- zniszczenia czy zagubienia bagażu,
- odstąpienia od umowy przewozu i problemów z odzyskaniem ceny biletu,
- nie udzielania konsumentom pełnej i rzetelnej informacji dotyczącej cen biletów i pobierania dodatkowych opłat manipulacyjnych.

W przypadku zagubienia bagażu praktycznie niemożliwe jest wykazanie przez konsumenta wysokości poniesionej szkody. Tymczasem przewoźnicy domagają się przedstawienia paragonów za zakup rzeczy znajdujących się w bagażu, nie biorą innych dowodów pod uwagę, stąd trudności w dochodzeniu roszczeń w sposób polubowny.

Jeśli chodzi o inne środki przewozu osób to należy wymienić:

- sezonowe opóźnienia i odwołania kursów w przewozie kolejowym i autobusowym,
- złe warunki w środkach transportu, brak ogrzewania, stan sanitarny (PKP).

6.

W 2011 r. udzielono 419 porad, podjęto 59 interwencji oraz przygotowano 20 opinii w sprawach dotyczących sporów na tle świadczenia **usług edukacyjnych**.

Zgłaszane problemy odnosiły się w szczególności do umów obejmujących naukę w szkołach języków obcych oraz na różnego rodzaju kursach. Zmniejszyła się natomiast liczba zgłoszeń studentów niepublicznych szkół wyższych. Spory dotyczyły głównie rozliczeń w przypadku odstąpienia od umowy czy rezygnacji z części usług.

7.

Znacząca była liczba interesantów – **odbiorców energii elektrycznej, gazu, klientów MPWiK**. W tej dziedzinie udzielono ok. 477 porad, podjęto 46 interwencji oraz przygotowano 25 opinii.

Zastrzeżenia zgłaszane przez konsumentów dotyczyły:

- wysokości opłat za energię elektryczną i gaz, w szczególności opłat stałych,
- systemu prognozowania płatności,
- przejrzystości i czytelności rachunków,
- opóźnienia w przysyłaniu rachunków,
- korygowania (podwyższania) opłat w przypadku uszkodzenia, z winy przedsiębiorcy, wyświetlacza licznika energii elektrycznej,
- umów zawieranych z alternatywnymi sprzedawcami energii elektrycznej,
- oskarżenia o nielegalny pobór prądu,
- bezpodstawnego wstrzymania dopływu energii elektrycznej,
- wysokości opłat za dostarczanie wody dostarczanej do wielu nieruchomości poprzez jedno przyłącze,
- trudności z otrzymaniem odszkodowania w przypadku awarii sieci wodociągowej czy dostarczania złej jakości wody.

8.

W sferze **umów o dzieło** dominuje wykonywanie ich niezgodnie z zakresem określonym w umowie lub też niedokładne określenie warunków wykonania przedmiotu umowy. W rozmowach z konsumentami odnotowuje się wiele problemów w złej jakości świadczonych usług pralniczych, remontu mieszkania, wymiany stolarki okiennej i drzwiowej, usług motoryzacyjnych. Zdarzały się też spory dotyczące nienależycie wykonanych usług prawnych.

Wraz z rozwojem internetu, zwiększeniem liczby użytkowników sieci pojawiają się problemy związane z korzystaniem z usług świadczonych na różnego rodzaju portalach. W dalszym ciągu wpływają do rzecznika skargi dotyczące działalności portalu *pobieraczek.pl*.

W sieci pojawiły się też liczne oferty grupowych zakupów towarów i usług, oferowanych przez różne firmy. Konsumenty zgłaszają niską jakość świadczonych usług i sprzedawanych towarów za pośrednictwem tych przedsiębiorców, a często niewywiązywanie się z zawartych umów.

9.

Ponad **9300 porad** udzielono konsumentom – nabywcom towarów, w związku z zawartymi **umowami sprzedaży**. Podjęto **550 interwencji**, przygotowano **209 opinii**. Pytania i problemy zgłaszane przez konsumentów to:

- Kwestia zwrotu zakupionego towaru,
- Sposób rozpatrywania reklamacji przez sprzedawców:
 - odsyłanie konsumentów do gwaranta
 - odmowa przyjęcia reklamacji po upływie 6 miesięcy od daty zakupu
 - nie respektowanie żądania konsumenta dot. sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową
 - naruszanie ustawowego terminu rozpatrywania reklamacji
 - zwlekanie z wykonaniem naprawy lub wymiany towaru
- Uchylanie się gwarantów od odpowiedzialności, odmawianie realizacji zobowiązań zapisanych w karcie gwarancyjnej,
- Nie informowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość;
- Odmowa przyjęcia towaru zakupionego podczas prezentacji, mimo złożenia w terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- Przypadki nie wykonania zobowiązania przez sklepy internetowe.

Podstawowe trudności napotymane przez konsumentów i stanowiące źródło sporów z przedsiębiorcami dotyczą braku zgodności towarów z umową oraz sposobu rozpatrywania reklamacji. Nieporozumienia na tym tle w dużym stopniu wynikają z nieznanomości przepisów przez obie strony sporu. W wielu przypadkach obserwuje się wyraźną niechęć sprzedawców do przestrzegania obowiązującego prawa, uchylanie się od odpowiedzialności i wykorzystywanie niewiedzy konsumentów o przysługujących im uprawnieniach.

Powszechną nieprawidłowością przy rozpatrywaniu reklamacji przez sprzedawców jest wprowadzanie konsumentów w błąd odnośnie przysługujących im praw w przypadku nabycia towarów niezgodnych z umową, odsyłanie ich do gwarantów.

Obserwuje się, że wielu sprzedawców dokonuje niewłaściwej interpretacji przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, poprzez np. ograniczanie swojej odpowiedzialności za zgodność towaru z umową z 2 lat do 6 miesięcy. W ten sposób ustawowy zapis, którego celem była zwiększona ochrona konsumentów obraca się przeciwko nim. Sprzedawcy bądź od razu rozpatrują reklamację negatywnie, bądź wręcz uzależniają jej rozpatrzenie od przedłożenia przez konsumenta ekspertyzy reklamowanego towaru. Niestety praktyka ta rozpowszechnia się, coraz więcej sprzedawców uchyla się w ten sposób od odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową, wprowadzając przy tym konsumentów w błąd.

To właśnie z powodu, opisanych przykładów lekceważenia przez sprzedawców przepisów regulujących sprzedaż konsumencką – konieczna jest interwencja rzecznika.

Odrębną kategorię stanowią **umowy** zawierane przez konsumentów **poza lokalem przedsiębiorstwa** oraz **na odległość**. W tej kategorii udzielono blisko 1700 porad, podjęto 97 interwencji.

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zawierane są zwykle na różnego rodzaju pokazach, prezentacjach podczas wycieczek, np. do miejsc kultu religijnego, podczas pobytu w sanatoriach, w szpitalach. Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób swoją działalność zachęcają do udziału w pokazach stosując niejednokrotnie sposoby noszące znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych, czy wręcz agresywnych praktyk rynkowych. np. poprzez zapraszanie na „kompleksowe badanie stanu zdrowia”.

Podczas takich spotkań organizowanych w hotelach, klubach osiedlowych prezentowane są towary mające rzekomo właściwości lecznicze skuteczne na wiele chorób. W tej formie masowo są sprzedawane pościela wełniane, materace, urządzenia elektroniczne, różnego rodzaju lampy itp. Uczestnikami tego rodzaju pokazów są zwykle osoby w podeszłym wieku, często cierpiące na wiele schorzeń. Osoby te przekonane o niezwykłych właściwościach oferowanych produktów podpisują podsunięte im dokumenty, wśród których są także umowy z bankiem o kredyt konsumencki wartości kilku tysięcy złotych. Do rzecznika zwracają się o pomoc osoby, dla których spłata kredytu w takiej wysokości jest niemożliwa z uwagi na niskie dochody. A zakupione urządzenia nazywane produktem leczniczym okazują się być wręcz szkodliwe dla większości osób.

Podjęto szereg interwencji w sprawach umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, w rażących przypadkach wykorzystywania słabszej pozycji osób w podeszłym wieku. Zwrócono się także do banków, z którymi poszkodowane osoby zawarły umowy kredytowe, wskazując na nieprawidłowości jakich dopuścił się sprzedawca.

Z kolei umowy zawierane na odległość, a więc przede wszystkim przez internet to domena ludzi młodych. Zakupy w sklepach internetowych są coraz powszechniejszą formą nabywania towarów. Na tym tle również powstaje wiele sporów przede wszystkim dotyczących niedostarczenia towaru, trudności z odzyskaniem ceny w przypadku niedostarczenia towaru lub skorzystania przez konsumenta z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy.

III. Dochodzenie roszczeń konsumentów na drodze sądowej

Analogicznie jak w latach poprzednich Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie udzielał konsumentom następujących form pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej:

- a) wytaczano na rzecz konsumentów powództwa,
- b) wstępowano do toczącego się postępowania,
- c) przedstawiano sądowi istotny dla sprawy pogląd.

W przypadku wstępowania do postępowań lub przedstawiania sądowi stanowiska w sprawie, zazwyczaj wcześniej podejmowano interwencje u przedsiębiorców i udzielano konsumentom pomocy w sporządzaniu pozwów.

Uprawnienia procesowe rzecznika są zróżnicowane. Każda forma uczestniczenia rzecznika w postępowaniu sądowym jest istotnym wsparciem dla konsumenta. Praktyka wykazała, że rzecznik ma możliwość udzielenia jednakowo skutecznej pomocy konsumentowi zarówno, gdy sam wytacza powództwo jak i wówczas, gdy wstępuje do postępowania wytoczonego przez konsumenta. Również przedstawione sądowni stanowisko rzecznika w odniesieniu do toczącej się sprawy jest brane pod uwagę przez sądy.

W 2011 r. **wszczętych zostało 11 nowych spraw** z udziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów, poza tym toczyły się postępowania rozpoczęte w latach poprzednich. Należy wymienić w szczególności następujące sprawy.

1. Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie jest reprezentantem grupy konsumentów, którzy dochodzą od BRE Bank SA swoich roszczeń w postępowaniu grupowym. Pozew został złożony w grudniu 2010 r. Proces rozpoczął się wydaniem w maju 2011 r. przez Sąd Okręgowy w Łodzi postanowienia o dopuszczeniu sprawy do postępowania w tym trybie. Po uprawomocnieniu się tego postanowienia Sąd zarządził ogłoszenie w prasie o możliwości przystąpienia do grupy nowych członków. W chwili obecnej grupa liczy 921 członków, a termin na przystąpienie kolejnych osób upływa 31 marca 2012 r. Sprawa ta jest jedną z nielicznych wniesionych pozwem zbiorowym, a postępowanie w niej jest najbardziej zaawansowane. Jest to też jak dotychczas jedyna w Polsce sprawa, w której rzecznik konsumentów podjął się funkcji reprezentanta grupy.

2. Rzecznik wystąpił z pozwem przeciwko Spółce Internetq Poland o nakazanie zaniechania stosowania nieuczciwej praktyki handlowej polegającej na organizowaniu loterii i wysyłaniu do konsumentów komunikatów tekstowych SMS o treści sugerującej im pewność wygranej. Obecnie sąd zawiesił proces w związku z toczącym się postępowaniem, w którym Prezes UOKiK zarządził temu przedsiębiorcy stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

3. W 2010 r. rzecznik przystąpił do postępowania, w którym konsumenci dochodzili roszczeń od dewelopera zwrotu wpłaconej zaliczki w związku z odstąpieniem od umowy z powodu wprowadzenia w błąd co do usytuowania lokalu mieszkalnego, który był przedmiotem umowy. W I instancji powództwo zostało oddalone, w 2011 r. rzecznik jako strona powodowa wniósł apelację, która w całości została uznana za zasadną przez Sąd Okręgowy.

4. Miejski Rzecznik Konsumentów wytoczył powództwo przeciwko przedsiębiorcy prowadzącemu działalność w formie akwizycji, który wprowadzał w błąd konsumentów co do marki sprzedawanych i montowanych piecyków gazowych, stosując tym samym nieuczciwą praktykę rynkową. Rzecznik wniósł o nakazanie pozwanemu przedsiębiorcy zaniechania stosowania opisanej w pozwie praktyki oraz o unieważnienie umowy zawartej z konsumentką, która została wprowadzona w błąd. Sąd uznał powództwo w całości.

5. Przed sądem rejonowym w Pruszkowie toczy się sprawa, z powództwa konsumentki przeciwko pośrednikowi w obrocie nieruchomościami o zwrot wynagrodzenia pobranego za czynności pośrednictwa wykonane przez osobę bez licencji pośrednika. Rzecznik przystąpił do tego postępowania.

Poza bezpośrednim uczestnictwem w postępowaniu sądowym Miejski Rzecznik Konsumentów udzielał konsumentom pomocy w sporządzeniu pozwów i skierowaniu sprawy na drogę sądową. Większość przygotowywanych pozwów to sprawy, w których wcześniej rzecznik podejmował interwencje, a przedsiębiorca odmawiał zadośćuczynienia żądaniom konsumenta bądź nie udzielał żadnej odpowiedzi ani konsumentowi ani rzecznikowi czy też odmówił poddania się jurysdykcji Polubownego Sądu Konsumentckiego. Po przygotowaniu pozwu rzecznik deklarował zainteresowanym tym konsumentom udzielenie dalszej pomocy w toku procesu. W 2011 r. sporządzono **128 pozwów**.

Nie ulega wątpliwości, że zaangażowanie rzecznika w udzielanie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, czy to przez bezpośredni, czy przez przedstawienie sądowi stanowiska, a nawet przez przygotowanie konsumentowi pozwu – przyczynia się do zwiększania liczby spraw konsumenckich rozpoznawanych przez sądy powszechne, a tym samym do zwrócenia większej uwagi sędziów na relacje konsument – przedsiębiorca.

IV. Działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w sprawach o wykroczenia

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.

Takich przypadków nie udzielenia odpowiedzi rzecznikowi było w ubiegłym roku kilkadziesiąt. Z zasady po pierwszym piśmie, na który przedsiębiorca nie odpowiedział wysyłany jest monit przypominający o tym obowiązku. Jeśli przedsiębiorca w dalszym ciągu nie udzielił odpowiedzi podejmowane są działania w oparciu o kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia. Rzecznik występuje do właściwej rejonowo komendy policji z wnioskiem o przeprowadzenie czynności operacyjnych wobec obwinionego przedsiębiorcy. Po otrzymaniu protokołu z przeprowadzonego postępowania kierowany jest wniosek do sądu grodzkiego o ukaranie karą grzywny.

W 2011 r. podjęto opisane wyżej działania wobec **54 przedsiębiorców**. Łącznie do Skarbu Państwa wpłynęło z tego tytułu **79 890 zł** (od 2007 r., tj. od czasu obowiązywania ww. przepisu).

V. Inne działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów współpracuje z szeregiem instytucji, w szczególności z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Departamentem Polityki Konsumentckiej oraz Delegaturą w Warszawie. Rzecznik współpracował także z Europejskim Centrum Konsumentckim, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym, Komisją Nadzoru Finansowego, Inspekcją Handlową, organizacjami pozarządowymi: Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych.

Do instytucji tych przekazywane są informacje dotyczące niezgodnych z prawem działań przedsiębiorców, które dotyczą ogółu konsumentów i w których niezbędne jest podjęcie czynności przez administrację rządową lub organy nadzoru.

Delegaturze UOKiK w Warszawie przekazano szereg dokumentów, które posłużyły jako dowody w prowadzonym postępowaniu przeciwko spółce Forminx Finance, prowadzącej działalność parabankową o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Postępowanie zakończyło się wydaniem przez Prezesa UOKiK w dniu 31 października 2011 r. decyzji nr RWA- 15/2011 nakładającej na ww. spółkę kary pieniężnej.

W 2011 r. Miejski Rzecznik Konsumentów zwrócił się np. do Ministerstwa Zdrowia oraz Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych o ocenę czy oferowane konsumentom, podczas pokazów i sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy, rzekomo lecznicze produkty - nie są zagrożeniem dla ich zdrowia.

Komisja Nadzoru Finansowego została poinformowana o skargach konsumentów związanych z zawieraniem umów z bankami, których warunki okazały się niekorzystne dla ich sytuacji finansowej.

W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów rzecznik został zaproszony do udziału w pracach Komisji Konkursu na najlepszą pracę magisterską z zakresu prawa ochrony konsumentów.

VI. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami – spotkania, konferencje, szkolenia

W 2011 r. kontynuowana była praca związana z członkostwem w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów (KRRK), w której Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie reprezentuje rzeczników województwa mazowieckiego i pełni funkcję wiceprzewodniczącej. W 2011 r. odbyły się dwa posiedzenia Rady, z udziałem przedstawicieli UOKiK.

Ponadto rzecznik jest reprezentantem Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów w Radzie Arbitra Bankowego III kadencji oraz członkiem Zespołu Roboczego ds. Ochrony

Konsumentów, działającego w ramach Międzyinstytucjonalnych Zespołów Roboczych ds. Przygotowań do Wprowadzenia Euro przez Rzeczpospolitą Polską.

W 2011 roku odbyły się następujące spotkania, konferencje i szkolenia, w których uczestniczył Miejski Rzecznik Konsumentów lub pracownicy Wydziału:

- 27 stycznia Polskie Stowarzyszenie Prawników Przedsiębiorstw zorganizowało konferencję na temat pozwów zbiorowych w praktyce,
- W dniach 4 – 5 marca w Ostródzie miało miejsce szkolenie w zakresie stosowania przepisów ustaw o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- W dniach 10 - 11 marca odbyła się międzynarodowa konferencja dotycząca kwestii wprowadzenia w Polsce waluty euro, na tle doświadczeń krajów Wspólnoty,
- Z okazji Światowego Dnia Konsumenta w dniu 12 marca w jednym z centrów handlowych w Warszawie odbyły się *Targi Wiedzy Konsumentkiej*, pod honorowym patronatem m. in. Prezydenta m. st. Warszawy,
- 14 marca w Ministerstwie Gospodarki miała miejsce konferencja na temat *„Konsument i rynek”*,
- 15 marca w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów odbyła się debata na temat pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów,
- 1 kwietnia na Uniwersytecie Warszawskim Koło Naukowe Prawa Bankowego zaprosiło na III Ogólnopolski Kongres Prawa Bankowego,
- 5 kwietnia spotkanie Telekomunikacji Polskiej S.A. z przedstawicielami instytucji i organizacji konsumenckich,
- 6 kwietnia w Kancelarii Prezydenta RP miało miejsce spotkanie w ramach Forum Debaty Publicznej na temat *„Dostęp obywateli do pozasądowej nieodpłatnej pomocy prawnej”*,
- 7 kwietnia Biuro Informacji Kredytowej zorganizowało dla rzeczników konsumentów oraz organizacji pozarządowych konferencję na temat *„Jak rynek wymiany informacji zwiększa bezpieczeństwo finansowe konsumentów”*,
- 19 maja odbyła się wspólna konferencja Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich oraz Europejskiej Organizacji Konsumentów na temat *„Polityka konsumencka w nowych państwach członkowskich UE: jej wpływ i przyszłe wyzwania”*,
- 26 maja Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych była gospodarzem obrad Okrągłego Stołu Opinii na temat nadmiernego zadłużenia, niewypłacalności i upadłości konsumenckiej,
- 27 maja Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego zorganizował konferencję naukową *„Potencjalne i rzeczywiste standardy ochrony prawnej konsumenta”*,
- 15 września Helsińska Fundacja Praw Człowieka zorganizowała konferencję *„Pozwy grupowe – po pierwszym roku funkcjonowania”*,

- w październiku odbyły się 2 seminaria dla rzeczników konsumentów przygotowane przez Komisję Nadzoru Finansowego: „*Wybrane problemy konsumentów usług ubezpieczeniowych*” (14 października) oraz „*Wybrane problemy konsumentów usług i produktów oferowanych przez podmioty sektora kapitałowego, bankowego i emerytalnego*” (24 października),
- 12 grudnia Urzędy Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komunikacji Elektronicznej zorganizowały spotkanie poświęcone funkcjonowaniu alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń w sektorze usług telekomunikacyjnych.

VII. Współpraca z mediami

Współpraca z mediami jest jedną z form rozpowszechniania przez rzecznika wiedzy konsumenckiej i kształtowania w tym zakresie świadomości mieszkańców Warszawy.

Rzecznik konsumentów prowadzi stałą współpracę z prasą i innymi mediami. Dziennikarze gazet warszawskich i ogólnopolskich często zwracają się do rzecznika o stanowisko w sprawach konsumenckich bądź proszą o komentarz do bieżących wydarzeń dziejących się na rynku. Wielokrotnie rzecznik konsumentów udzielił wypowiedzi dla prasy codziennej i wielu czasopism. Wypowiedzi rzecznika oraz pracowników Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów zajmujących się wybranymi zagadnieniami emitowane były w programach różnych stacji telewizyjnych i radiowych.

Podsumowanie

W 2011 r. były realizowane wszystkie ustawowe zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Kontynuowane były przyjęte przed laty metody udzielania porad pomocy konsumentom. Zakres i formy działania rzecznika były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

Liczba blisko 26 tysięcy mieszkańców Warszawy jaka zwróciła się do rzecznika w 2011 r. świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci. Podejmowane działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk jakie występują w Warszawie w relacjach konsument – przedsiębiorca. Szczególna uwaga została poświęcona zwalczaniu wszelkich przejawów nieuczciwych praktyk rynkowych.

Sporządziła

Małgorzata Rothert
Miejski Rzecznik Konsumentów

Warszawa, 21 lutego 2012 r.