
SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRAPKOWICACH
ZA ROK 2017



POWIAT
KRAPKOWICKI
W SERCU OPOLSZCZYZNY
www.powiatkrapkowicki.pl

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
ul. Kilińskiego 1, 47-303 Krapkowice
pokój nr 109 (I piętro)
tel. 77 40 74 314, tel. kom. 697 571 335

Krapkowice 2018

SPIS TREŚCI

Rola i zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów	2
Charakterystyka pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów	3
Sprawozdanie Rzecznika Konsumentów.....	6
I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów	6
II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów.....	7
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	7
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	10
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	10
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	17
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań. .	20
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	19
7. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	21
8. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	21
9. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).....	21
10. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).....	22
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	22
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	21
Zakończenie	22
ZAŁĄCZNIKI	23

ROLA I ZADANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, w szczególności:

- poradnictwo – zapewnienie konsumentom bezpośredniego poradnictwa w zakresie ochrony ich interesów;
- Informacja – informacja prawna o zakresie praw konsumentów;
- edukacja – prowadzenie edukacji konsumenckiej;
- pomoc w sądowym dochodzeniu praw – możliwość wytaczania powództwa sądowego na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowaniu o ochronę praw konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym dla indywidualnego konsumenta. Nie posiada uprawnień do wydawania nakazów, zakazów, nakładania kar i grzywien na przedsiębiorców. Rzecznik służy konsumentowi przede wszystkim bezpłatną poradą prawną, a w celu wyegzekwowania należnych konsumentowi świadczeń wykorzystuje uprawnienia procesowe.

Największą bronią konsumenta jest wybór! To konsument decyduje czy wybiera dany towar lub usługę i od jakiego przedsiębiorcy. Świadomy konsument ma zawsze prawo wyboru. Rzecznik jest po to by tą świadomość konsumencką podnosić.

Konsument może nie mieć racji – ma zawsze prawo do poradnictwa i informacji

CHARAKTERYSTYKA PRACY POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Jestem Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Krapkowicach od lutego 2011 roku. Z roku na rok obserwuję wzrost świadomości konsumenckiej zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców.

Rok 2017 był kolejnym aktywnym rokiem mojej pracy, porównywalnym do lat poprzednich biorąc pod uwagę liczbę porad i interwencji.

Konsumenty coraz lepiej znają swoje prawa w teorii, niestety w praktyce nadal są zbyt łatwowierni i zbyt często wierzą przedsiębiorcom „na słowo”. Największą bronią konsumenta jest wybór, jednak konsumenci nie zawsze z niego korzystają.

Przedsiębiorcy z kolei niestety wyspecjalizowali się w działaniach polegających na de facto nieuczciwych praktykach rynkowych, które trudno udowodnić z uwagi na podpisywanie umów przez konsumentów bez ich przeczytania. Mimo wzrostu świadomości konsumenckiej, konsumenci nie zawsze radzą sobie z agresywnymi praktykami rynkowymi i Rzecznik zawsze służy im pomocą w możliwym zakresie.

Zadaniem najbardziej czasochłonnym jest **poradnictwo konsumenckie**. Część porad udzielanych jest telefonicznie, część drogą mailową, a część na miejscu w siedzibie Starostwa. W wielu przypadkach po udzieleniu stosownych informacji sprawy zostają wyjaśnione i zakończone pozytywnie na korzyść konsumenta. Biorąc pod uwagę liczbę udzielonych porad i liczbę oficjalnie zarejestrowanych spraw mogę stwierdzić, iż **po uzyskaniu informacji dotyczących praw konsumentów i możliwości ich realizacji, konsumenci w większości potrafią skutecznie egzekwować swoje prawa.**

Konsumenty często przychodzą do Rzecznika z problemami wykraczającymi poza zakres przedmiotowy działań Rzecznika. Staram się doradzać i pomagać im w możliwym zakresie, a jeżeli sprawa nie jest sprawą konsumencką udzielam informacji dot. instytucji do których mogą zwrócić się w danej sprawie. W przypadku spraw niekonsumenckich i spełniania kryteriów do skorzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej w ramach programu rządowego, również informuje o tym przychodzące osoby.

Ludzie potrzebują darmowej pomocy prawnej i korzystają z instytucji Rzecznika wiedząc, iż ją otrzymają. Rzecznik udziela konsumentom informacji, przekazuje ulotki, które mogą wykorzystać w rozmowie z przedsiębiorcą, w miarę posiadanego czasu pomaga pisać pisma do przedsiębiorców, reklamacje, pozwы sądowe. **Rzecznik stara się podnosić świadomość konsumencką w jak najszerszym zakresie. Dobrze poinformowany konsument jest w stanie poradzić sobie w sporze z przedsiębiorcą. Bardzo ważna jest edukacja konsumencka i Rzecznik stara się ją realizować w bardzo szerokim zakresie zarówno podczas spotkań i akcji organizowanych na rzecz konsumentów jak i za pośrednictwem mediów.**

Praca Rzecznika jest niezwykle interesującą pracą, z uwagi na różnorodność spraw. Każda sprawa jest inna, a spektrum spraw jest naprawdę szerokie. Praca ta daje wiele satysfakcji szczególnie gdy uda się polubownie zakończyć trudny spór. Jest to również praca bardzo stresująca i trudna gdyż Rzecznik wysłuchuje pretensji konsumentów i przedsiębiorców i musi łagodzić w drodze mediacji konflikty. Do Rzecznika przychodzą zazwyczaj ludzie niezadowoleni, których reklamacje nie były uznane i często mają pretensje o to do Rzecznika. Przepisy prawne są często bardzo niejasne i niejednoznaczne i niestety Rzecznik ma znikomą wpływ na ich obowiązujący kształt. Może jednak często skutecznie działać w ramach obowiązujących przepisów. Rzecznik działa w sprawach indywidualnych. **Praca ta daje jednak ogromne zadowolenie, gdyż pomaga się ludziom. Podejmuję interwencje nawet w sprawach, w których szansa na pozytywne ich zakończenie jest znikoma. Jednak uważam, iż zawsze warto próbować.** Jestem dumna z pozytywnie zakończonych spraw, które niejednokrotnie wymagają cierpliwości i zdolności mediacyjnych, a zwłaszcza z pozytywnie zakończonych spraw sądowych. Odkąd jestem rzecznikiem wszystkie sprawy sądowe, w których pisałam konsumentom

pozwy i brałam aktywny udział zakończyły się do tej pory wyrokami na korzyść konsumentów z terenu Powiatu Krapkowickiego.

Sprawy trafiające do Rzecznika to sprawy coraz bardziej skomplikowane, gdyż wielu konsumentów trafia do Rzecznika za późno. Czasem jedno słowo w trybie reklamacyjnym decyduje o negatywnym zakończeniu sprawy, czasem nieumyślne przekroczenie terminu, a czasem konsumenci przychodzą mając już egzekucję komorniczą wierząc, iż Rzecznik może być dla nich ostatnią deską ratunku. Coraz więcej osób przychodzi do Rzecznika w momencie gdy jest już po sprawie sądowej i niewiele można „odkręcić” lub mając tyle długów, których nie są w stanie spłacić za życia nawet ich dzieci. Są to smutne sytuacje i czasem niestety beznadziejne. Coraz więcej konsumentów zgłasza się również do rzecznika w związku z problemami z kredytami konsumenckimi i hipotecznymi czy trudnymi sprawami ubezpieczeniowymi. Konsumenci często ignorują wezwania, nie odbierają korespondencji czym narażają się na dodatkowe koszty

Rzecznik pomaga w możliwym zakresie, ale z uwagi na ilość spraw nie jest w stanie pisać wszystkiego za konsumentów. I często musi zdecydować czy więcej czasu poświęcić osobie starszej nieporadnej, a takiej, która potrafi napisać odwołanie udzielić jedynie porady.

Plagą w ubiegłych latach były skargi firmy działające w branży telekomunikacyjnej oraz sektora energetycznego i rok 2017 nie zmienił tej sytuacji, nieuczciwych firm jest jeszcze więcej. Firmy zmieniają nazwy, a schemat nieuczciwych praktyk rynkowych jest ciągle taki sam. Przedsiębiorcy stosują tylko coraz to nowe metody, by uzyskać podpis konsumenta. Jak do tej pory metody te wiązały się głównie z zapewnianiem o szczególnej korzyści dla stałych klientów natomiast w chwili obecnej jest to wręcz zastraszanie. Pod pozorem modernizacji linii telefonicznej czy energetycznej firmy zastraszają konsumentów, iż gdy nie popiszą nowej umowy czy aneksu nie będą miały dostępu do prądu czy telefonu.

Wiele firm telekomunikacyjnych stosuje niestety nieuczciwe praktyki rynkowe. Jako Rzecznicy pomagamy w możliwym zakresie w odstąpieniach od umów, uchyleniach się od skutków prawnych umów zawartych pod wpływem błędu. Wszystko to jest bardzo czasochłonne i stresujące dla konsumentów zwłaszcza, iż wiele sporów kończy się na drodze sądowej, a przede wszystkim trwa to zazwyczaj bardzo długo.

Nieziennie uważam, iż można by bardziej wykorzystać przepisy prawa telekomunikacyjnego dotyczące zakazu marketingu bezpośredniego zmierzającego do zawarcia umów wprowadzających w błąd jak również sankcji karnych za nieuczciwe

Art. 172. 1. Zakazane jest używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego, chyba że abonent lub użytkownik końcowy uprzednio wyraził na to zgodę.

Zgoda nie powinna być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia o innej treści. Może być wyrażona drogą elektroniczną (pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez konsumenta), jak również w każdym czasie wycofana –w sposób prosty i wolny od opłat (art. 174 Prawa telekomunikacyjnego). Konsumenci nie wyrażają takiej zgody konkretnym operatorom innym niż ich dotychczasowy operator. Gdyby na tym etapie były egzekwowane sankcje karne w stosunku do operatorów i umowy zawarte pod wpływem błędu bez zgody konsumentów na takie oferty mogły być uznawane za nieważne, konsumentom byłoby łatwiej.

Art. 209. 1. Kto:

25) nie wypełnia obowiązków uzyskania zgody abonenta lub użytkownika końcowego, o których mowa w art. 161, art. 166, art. 169 i art. 172–174, podlega karze pieniężnej.

Konsumenci wierzą na słowo, nie czytają umów i podpisują je mając zaufanie do przedstawicieli handlowych.

Nieuczciwe agresywne praktyki rynkowe a wykroczenia – z mojego doświadczenia mogę stwierdzić, iż Policja nie chce zazwyczaj podejmować się takich spraw twierdząc, iż to sprawy cywilne, a jeżeli konsument podpisał umowę, nie jest to „oszustwo”. Gdyby organy ścigania kładły większy nacisk na sankcje karne w prawie telekomunikacyjnym i nieuczciwe agresywne praktyki rynkowe i nie rozpatrywały wszystkiego pod kątem „oszustwa” byłoby moim zdaniem prościej. Dla konsumentów najważniejsze jest by uznać umowy za niezwarne, a na tej podstawie też można.

Np. USTAWA z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym
Rozdział 2

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Art. 3. Zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. (...)

Art. 5. 1. Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

2. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności:

- 1) rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji;
- 2) rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd etc.

Art. 9. Nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są następujące agresywne praktyki rynkowe:

- 1) wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy;
- 2) składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, nawet jeżeli nie przebywa on tam z zamiarem stałego pobytu, ignorując prośbę konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- 3) **uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy; (...)**
- 8) wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

Rozdział 4 **Przepisy karne Art. 15. 1.** Kto stosuje agresywną praktykę rynkową, podlega karze grzywny.

SPRAWOZDANIE RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Sprawozdanie przygotowano zgodnie z nowymi wytycznymi co do jego treści Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

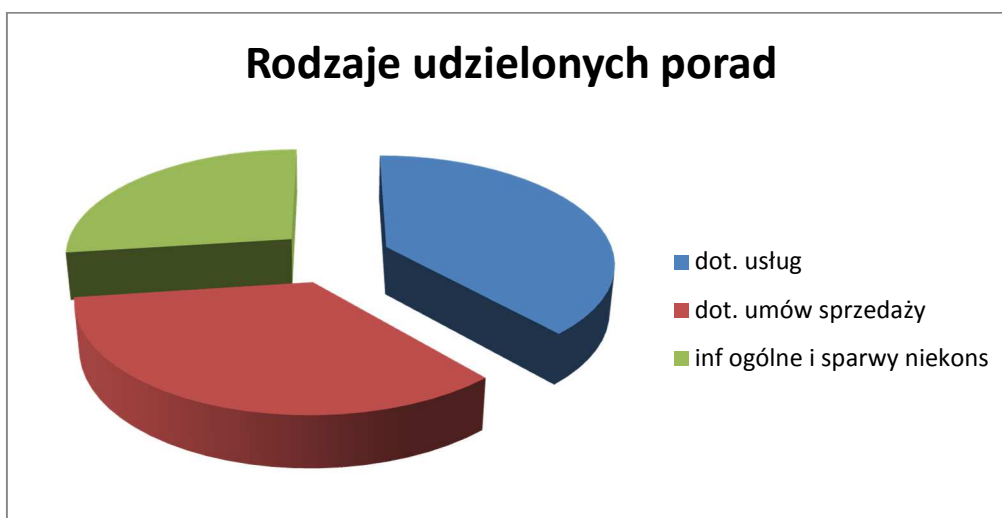
1. Województwo	OPOLSKIE
2. Miasto /Powiat	KRAPKOWICKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	64 463
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	MAŁGORZATA PŁASZCZYK – WALIGÓRSKA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE PRAWNICZE
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/5 etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	2 razy po 4 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	27.837,90 zł

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

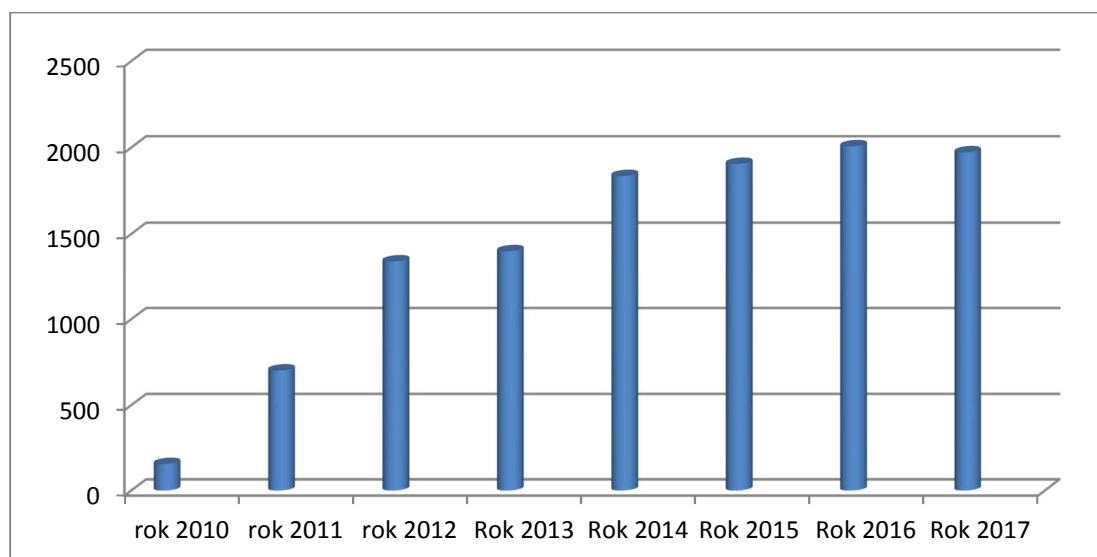
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2017 roku Rzecznik udzielił **1973 porad**

Spośród porad udzielonych w 2017r. najczęściej dotyczyło usług (759 porady) następnie umów sprzedaży (680) natomiast 534 porady dot. informacji ogólnych i spraw niekonsumenckich -



Poradnictwo w poszczególnych latach



Biorąc pod uwagę liczbę udzielonych porad i liczbę zarejestrowanych skarg można stwierdzić, iż mieszkańcy powiatu skutecznie potrafią dochodzić swych praw.

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

SPRZEDAŻ: 680	
art. żywnościowe	11
odzież i obuwie	272
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	110
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	200
samochody i środki transportu osobistego	50
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	12
produkty związane z opieką zdrowotną	16
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1
inne	8
USŁUGI: 759	
związane z rynkiem nieruchomości	4
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	22
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	10
finansowe	83
ubezpieczeniowe	121
pocztowe i kurierskie	1
telekomunikacyjne	357
transportowe	0
turystyka i rekreacja	16
sektor energetyczny i wodny	110
związane z opieką i opieką zdrowotną	0
edukacyjne	3
inne	32
RAZEM	
informacje ogólne	339
niekonsumenckie	195
	1973

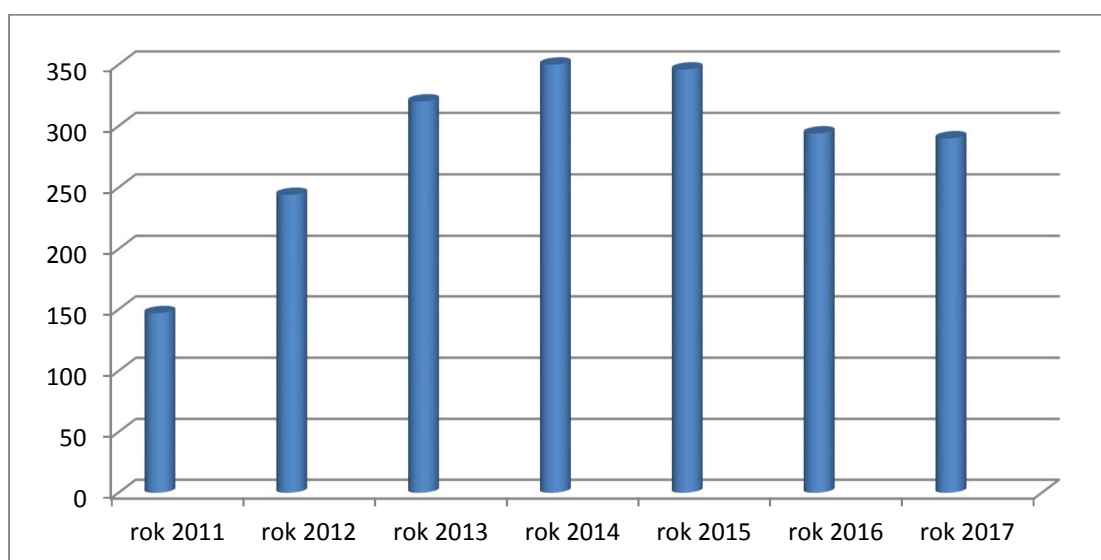
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2017 Rzecznik nie składał takich wniosków, gdyż nie wystąpiło w tym zakresie zapotrzebowanie konsumentów.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Sprawy wymagające interwencji i wystąpienia do przedsiębiorcy są na ogół sprawami skomplikowanymi, których konsumenci nie byli w stanie załatwić w sposób polubowny samodzielnie, mimo otrzymanej wcześniej porady Rzecznika czasem sporządzonego pisma reklamacyjnego. W roku 2017 zarejestrowano 290 takich spraw – jest to liczba porównywalna do roku 2016. Ilość spraw nieznacznie spadła w porównaniu z latami 2014 i 2015. Może być to wynikiem większej skuteczności konsumentów w samodzielnym dochodzeniu swoich praw lub skutecznej nieodpłatnej pomocy prawnej w Starostwie Powiatowym w Krapkowicach

Liczba spraw wymagających wystąpień do przedsiębiorców



Sposób zakończenia sprawy

Spośród 290 zarejestrowanych w 2017 r. spraw, 254 spraw zostało na dzień dzisiejszy zrealizowanych, z czego 228 na korzyść konsumentów, natomiast 26 zakończyło się negatywnie bądź odstąpieniem od dalszego dochodzenia roszczeń przez konsumentów.

Mimo spadku wpływających skarg do Rzecznika głównym problemem jest fakt, iż sprawy wpływające do Rzecznika są coraz trudniejsze do pozytywnego zakończenia. Wraz z wzrostem świadomości konsumenckiej obserwuję niestety zmianę nastawienia przedsiębiorców i mniej pro konsumenckie podejście.

Tab. 2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

SPRZEDAŻ:	
art. żywnościowe	1
odzież i obuwie	31
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	20
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	33
samochody i środki transportu osobistego	6
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0
produkty związane z opieką zdrowotną	3
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0
inne	4
USŁUGI:	
związane z rynkiem nieruchomości	0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	7
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0
finansowe	42
ubezpieczeniowe	22
pocztowe i kurierskie	2
telekomunikacyjne	67
transportowe	2
turystyka i rekreacja	7
sektor energetyczny i wodny	38
związane z opieką i opieką zdrowotną	0
edukacyjne	2
inne	3
RAZEM	
informacje ogólne	0
niekonsumenckie	0
	290

Skargi złożone z podziałem na płeć:

- Kobiety – 148
- Mężczyźni – 139
- Małżeństwa – 3

Skargi z podziałem na gminy Powiatu Krapkowickiego:

- Gmina Krapkowice - 156
- Gmina Gogolin - 45
- Gmina Zdzeszowice - 45
- Gmina Walce - 26
- Gmina Strzeleczy - 10
- spoza powiatu - 8

Sprawy, które zakończyły się odstąpieniem od dalszych roszczeń przez konsumentów to przede wszystkim sprawy reklamacji obuwia i są to zazwyczaj sprawy, w których konsumenci nie mieli racji. Pozostałe sprawy są w toku, w niektórych konsumenci dochodzić będą swych roszczeń sądownie.

Do spraw zakończonych negatywnie zaliczono również te, w których konsumenci odstąpili od dalszych roszczeń, co ma wpływ na ogólną liczbę prowadzonych spraw. Konsumenci nie zawsze mają rację, zaś Rzecznik nie może dążyć za wszelką cenę do pozytywnego zakończenia sprawy dla konsumenta. W niektórych przypadkach konsumenci próbują za pośrednictwem Rzecznika dochodzić swoich roszczeń nieadekwatnych do poniesionych strat. Rolą Rzecznika jest dbałość o przestrzeganie praw konsumentów, lecz nie ich nadużywanie przez konsumentów.

Do spraw pozytywnie zakończonych zakwalifikowano m.in. sprawy, w których w drodze mediacji prowadzonej przez Rzecznika doszło do ugody pomiędzy stronami na warunkach ustalonych przez strony, wówczas gdy konsument zadowolony jest z treści ugody. W niektórych sprawach nie można jednoznacznie stwierdzić, czy sprawa zakończyła się na korzyść konsumenta czy nie. Zależy to od tego czy twierdzenia i żądania konsumenta są uzasadnione.

Nie każda sprawa może zakończyć się pozytywnie dla konsumenta z różnych przyczyn, zazwyczaj z powodu braku dowodów, nieprecyzyjnych przepisów lub niezasadności roszczeń.

Przygotowanie i predyspozycje

Jedną z cech Rzecznika Konsumentów winna być aktywność, podejmowanie interwencji u przedsiębiorców. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krapkowicach, w sytuacji nieskutkujących pism w danej sprawie, prowadzi również spotkania i rozmowy osobiste, co w wielu przypadkach przynosi pozytywne dla konsumenta zakończenie sporu. Rzecznik w przypadku różnorodnych usług dąży do oględzin przedmiotu reklamacji, do wizji lokalnych, mediacji z udziałem stron w miejscu wykonania usługi etc., co jest doceniane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców, pomaga również w przypadku zakończenia sporu na drodze sądowej. Jedną z istotnych cech Rzecznika jest przygotowanie psychologiczne w przypadku mediacji lub zorganizowanych spotkań stron, co jest bardzo pomocne w rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Rzecznik musi być również swego rodzaju ekspertem w każdej dziedzinie, gdyż sprawy konsumencie cechują się znaczną różnorodnością.

Wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorców

Rzecznik występuje do przedsiębiorców o szczegółowe informacje o okolicznościach sprawy, a niejednokrotnie z prośbami o ponowne rozpatrzenie sprawy (nawet w kontrowersyjnych i bardzo spornych sprawach), szczególnie w sytuacjach, gdy konsument z różnych powodów nie mógł prawidłowo ocenić sytuacji i skutków np. podpisania umowy. Rzecznik może prosić o polubowne zakończenie sprawy przez przedsiębiorcę, jednak nie ma możliwości zmusić przedsiębiorcy do takiego załatwienia sprawy.

Niestety, w niektórych przypadkach przedsiębiorca nie wykazuje woli polubownego zakończenia sporu, mimo uzasadnionych roszczeń konsumenta. Jeśli konsument nie posiada dowodów naruszenia jego praw, przedsiębiorcy czują się bezkarni i zdarza się, że nie odpowiadają na pisma Rzecznika.

Błędy popełniane przez konsumentów

Z różnych przyczyn nie każda sprawa może zakończyć pozytywnie dla konsumenta. Zazwyczaj następuje to z powodu braku dowodów, nieprecyzyjnych przepisów lub niezasadności roszczeń. Do najczęściej popełnianych błędów należą:

- wiara przedsiębiorcom „na słowo”,
- podpisujemy dokumenty bez zapoznania się z nimi,
- nie zachowujemy dowodów zakupu, umów,
- nie zawieramy umów na piśmie, nie żądamy potwierdzeń wpłat,
- nie ustalamy istotnych elementów umowy, nie pytamy o cenę przed wykonaniem usługi.

Nadal bardzo często ...

Nie doceniamy mocy swojego podpisu – i to każdego. Zdarzały się przypadki, że jeden przedstawiciel uzyskał od konsumentów podpisy pod dwoma lub trzema umowami, a konsumenci byli przekonani, iż podpisali jedną umowę

W wielu przypadkach, mimo faktu, iż prawa konsumenta zostały naruszone, niewiele można zrobić z powodu braku dowodów. Zawsze jednak warto próbować wszelkich sposobów polubownego zakończenia sporu.

Jako Rzecznik Konsumentów zawsze informuję, iż przez skierowaniem sprawy do sądu powszechnego konsument ma najczęściej jeszcze inne pozasądowe sposoby dochodzenia swoich roszczeń.

W styczniu 2017 roku weszły w życie nowe przepisy dot. pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Po roku obowiązywania nowych przepisów UOKiK podsumował zainteresowanie tą formą rozwiązywania sporów.

- Polacy chętnie korzystają z możliwości polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- Ponad 800 porad UOKiK, prawie 8000 spraw w Inspekcji Handlowej, 3500 przed Rzecznikiem Finansowym i setki w innych instytucjach to bilans po roku obowiązywania ustawy.
- Spory najczęściej dotyczyły wadliwych butów, sprzętów AGD, usług telekomunikacyjnych i finansowych.

Firma odrzuciła reklamację? Już od roku zamiast toczyć boje przed sądem można skorzystać z **postępowania polubownego** (określanego też angielskim skrótem ADR – Alternative Dispute Resolution). Jest szybsze – trwa maksimum 90 dni, przeważnie bezpłatne i mniej stresujące. Taką możliwość wprowadziła **ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich**, która weszła w życie 10 stycznia 2017 r. Warunek – obie strony muszą się zgodzić na przeprowadzenie postępowania polubownego.

Kto prowadzi postępowania polubowne?

- **Inspekcja Handlowa.** Spory związane ze sprzedażą towarów i usług, m.in. ze sprzedawcami, deweloperami, firmami remontowymi, biurami podróży. Od 10 stycznia do 15 grudnia 2017 do Inspekcji Handlowej wpłynęło łącznie 7970 wniosków o postępowania polubowne. W połowie grudnia ubiegłego roku Inspekcja prowadziła łącznie 1013 postępowań w zakresie koncyliacji i mediacji konsumenckiej.
- **Rzecznik Finansowy.** Spory finansowe i ubezpieczeniowe. Obecnie prowadzi ok. 3500 spraw.
- **Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.** Spory finansowe. Do listopada 2017 r. wpłynęło do niego 2380 wniosków, prowadzi 900 postępowań.
- **Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich.** Tylko spory z bankami. Do końca III kwartału 2017 r. wpłynęły do niego 884 wnioski.
- **Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.** Sprawy z branży telekomunikacyjnej i pocztowej. W listopadzie 2017 r. prowadził ok. 1400 postępowań.
- **Koordinator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki.** Spory z dostawcami prądu, gazu, ciepła. Do listopada 2017 r. wpłynęło do niego ok. 300 spraw.
- **Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Kolejowego.** Spory z przedsiębiorcami kolejowymi. W listopadzie 2017 r. prowadził ok. 130 spraw dotyczących postępowania ADR.
- **Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne latanie”.** Spory z liniami lotniczymi. Od kwietnia do połowy grudnia 2017 r. przeprowadziło 10 mediacji.

W dniu 23 listopada 2017 r. w siedzibie Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu została podpisana **umowa o zorganizowaniu Stałego Sądu Polubownego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Opolu.**

Konieczność podpisania nowej umowy wiązała się ze zmianami wprowadzonymi ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016, poz. 1823). Zmiany dotyczą sposobu organizacji oraz działania dotychczas funkcjonujących sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej. Rzecznik Konsumentów w Krapkowicach jest stroną niniejszej umowy.



Rzecznik zawsze stara się pomagać konsumentom i na ogół pomoc ta jest efektywna. Są jednak sprawy, których nie ma możliwości zakończyć polubownie i konsumenci również muszą mieć tego świadomość.

Sprawy trudne

Jedne z najtrudniejszych spraw do pozytywnego zakończenia dla konsumentów to sprawy z pozoru błahe, jak np. reklamacja obuwia. Wiele z tych reklamacji jest rozpatrywanych negatywnie przez sprzedawców, jeśli konsumenci użytkowali towar niezgodnie z przeznaczeniem. Rzecznik w przypadkach reklamacji obuwia zwraca się do Inspekcji Handlowej w Opolu z prośbą o przeprowadzenie ekspertyz. Ekspertyzy te są bezpłatne dla konsumentów. W zależności od opinii niezależnych rzeczoznawców z PIH możliwa jest skuteczność dalszego dochodzenia roszczeń. Najczęściej pozytywna opinia PIH powoduje pozytywne dla konsumenta zakończenie sporu. Czasem jednak sprzedawcy nie zgadzają się również z opinią PIH i pozostaje dochodzenie roszczeń na drodze sądowej bądź przesłanie obuwia do Centralnego Laboratorium Przemysłu Obuwniczego. Gdy opinia PIH jest negatywna dla konsumentów uznają oni zazwyczaj niezasadność swoich reklamacji. Jednakże niektórzy konsumenci nie uznają niezasadności swoich roszczeń i są rozczarowani sposobem zakończenia sprawy.

Konsumenci nie zawsze mają rację w sporze ze sprzedawcą, zawsze jednak mają prawo do informacji dotyczącej swoich praw i taką informację od rzecznika uzyskują.

Wszystkie sprawy są na bieżąco realizowane, nie zawsze są to jednak sprawy, które są możliwe do szybkiego zakończenia. Konsumenci oczekują czasem, iż problem, z którym sami nie mogli poradzić sobie od miesięcy, Rzecznik rozwiąże natychmiast. Dochodzenie swoich praw w Polsce nie jest proste, zwłaszcza przez Sądem i Rzecznik nie jest w stanie tego zmienić.

Konsument a Rzecznik

Podstawą sprawnego zakończenia sprawy jest zgodna wola dwóch stron. Bez takiej woli sprawy często toczą się długo. W każdym sporze istnieją dwie strony i strony te są w świetle prawa równe, co nie zawsze rozumieją konsumenci. Zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad prawnych, informacji oraz edukacja konsumencka. Konsumenci nie zawsze rozumieją charakter instytucji Rzecznika konsumentów, w szczególności, że **Rzecznik nie jest Sądem i nie może władczo rozstrzygnąć sporu, nie ma też wpływu na postawę przedsiębiorców. Rzecznik nie posiada uprawnień władczych, kontrolnych czy nakazowych, umożliwiających egzekucję roszczeń konsumentów.** Zdarzają się przypadki, że przedsiębiorcy nie chcą polubownie zakończyć sporu, a konsumenci rezygnują z prób sądowego zakończenia sprawy.

Problematyczne sprawy

Coraz więcej skarg konsumenci składają na banki, instytucje finansowe i firmy pośrednictwa kredytowego. Są to sprawy bardzo skomplikowane. Konsumenci są wprowadzani w błąd co do faktycznych kosztów pośrednictwa i kredytu i ponoszą starty w wysokości od kilku do kilkunastu tysięcy złotych.

Bardzo często zgłaszają się do Rzecznika konsumenci rozżaleni sytuacją, w której się znaleźli związaną zawarciem umowy kredytu, pożyczki zarówno w banku jak i innych instytucjach, jak również najczęściej poprzez firmę pośrednictwa kredytowego. Co innego osoby te słyszą podczas zawierania umów, a co innego okazuje się potem w drobnym drukiem napisanej treści umowy. Konsumenci nie mają nawyku czytania umów, a często nawet świadomości, że jeden egzemplarz umowy winien być im dany w momencie zawarcia umowy. Gdy przedstawiciel zapewni ich, że umowę otrzymają pocztą, bo musi być zweryfikowana przez bank, zazwyczaj wierzą na słowo. Wielu konsumentów nie ma pojęcia o faktycznych kosztach kredytu. Interesuje ich jedynie rata kredytu. Konsumenci chcą by było szybko i bez zbędnych formalności, mają zaufanie do drugiej strony. Podpisują zazwyczaj wszystko, co im się podsunie, nie czytając.

Ważne jest by sprawdzać dokładnie warunki umowy, gdyż w przypadku stwierdzenia niekorzystanych warunków do 14 dni można od niej odstąpić.

Kredyt i pożyczka to sztuka właściwego wyboru.

Mimo zmian przepisów konsumenci nadal podpisują niekorzystne umowy, zwłaszcza przez pośredników finansowych.

Spraw dot. usług finansowych i ubezpieczeniowych jest coraz więcej i są to sprawy bardzo trudne gdyż konsumenci stykają się z bardzo szczegółowymi warunkami umów pisanymi drobnym drukiem i tak naprawdę mają ograniczone zdolności negocjacyjne z przedsiębiorcami.

Jeśli działania mediacyjne nie przynoszą efektów Rzecznik może udzielić konsumentom pomocy związanej z dochodzeniem swoich praw na drodze sądowej.

Na szczęście większość spraw kończy się polubownie.

Przykładowe sprawy, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców:

- **Konsumentka padła ofiarą nieuczciwego sprzedawcy prądu Sprzedawca nie chciał uznać oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu i**

naliczył jej karę 1680 zł za zerwanie umowy. Po kilku pismach i argumentacji Rzecznika karę anulowano;

- Konsumentce, która de facto nie miała zdolności kredytowej podsunięto do podpisu umowy kredytowe na kwoty nieadekwatne do jej potrzeb i których nie była w stanie spłacać. Nie zwrócono jej też proporcjonalnych kosztów wcześniej spłaconych kredytów. Zgodnie z obowiązującymi przepisami zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru.

Za misselling, zgodnie z nowym art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uznawane jest proponowanie konsumentowi zakupu usług finansowych nie odpowiadających jego potrzebom lub proponowanie zakupu usług w sposób nieproporcjonalny do ich charakteru.

Po interwencji Rzecznika konsumentka odzyskała ponad 6000 zł;

- Konsument zakupił smart TV za kwotę 3110 zł. Konsument nie sprawdził towaru w sklepie, gdyż miał zaufanie do sprzedawcy. Po rozpakowaniu w domu okazało się, że telewizor ma uszkodzoną matrycę i w nie można go użytkować. Konsument składał reklamację, która nie została uznana. Po interwencji Rzecznika wymieniono mu telewizor na nowy;
- Konsumentka padła ofiarą nieuczciwej praktyki rynkowej sprzedawcy prądu, rachunki miała o połowę wyższe. Wysłała oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu. Chciała wrócić do dotychczasowego sprzedawcy prądu jednak był problem pomiędzy sprzedawcami i w pewnym momencie konsumentka została bez poinformowania jej o tym bez prądu. Po interwencji Rzecznika udało się szybko problem rozwiązać. Pozostała kwestia naliczonej kary za zerwanie umowy w wysokości 1500 zł. Po kilku interwencjach Rzecznika karę anulowano;
- Konsument zakupił Laptop za 1519 zł i musiał go parokrotnie reklamować, a naprawy nie przynosiły efektu. Po interwencji Rzecznika zwrócono mu gotówkę.

Nakazy zapłaty

W roku 2017 nadal znacznym problemem były sprawy dot. otrzymywanych przez konsumentów nakazów zapłaty z elektronicznego sądu w Lublinie. Na szczęście mieszkańcy Powiatu w przypadku otrzymywania korespondencji z sądu w Lublinie w dużej mierze zgłaszali się, do Rzecznika i Rzecznik w terminie pomagał im pisać sprzeciwy.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik w 2017 na bieżąco współpracował z UOKiK, Inspekcją Handlową, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz Rzecznikiem Finansowym w celu zaspokojenia potrzeb konsumentów z terenu Powiatu Strzeleckiego. Rzecznik przekazuje pisma konsumentów do tych instytucji, w przypadku, gdy nie uda się rozwiązać sporu za pośrednictwem Rzecznika.

Rzecznik uczestniczy w akcjach organizowanych przez instytucje i stowarzyszenia konsumentckie, przekazuje konsumentom otrzymane ulotki oraz bierze udział w spotkaniach.

W 2017 Rzecznik wziął udział m.in. w:

- spotkanie Rzeczników z terenu województwa opolskiego w Kluczborku
- spotkanie rzeczników dot. prawa energetycznego z Tauron – różne perspektywy - wspólny punkt widzenia
- IV Międzynarodowa Konferencja Konsumentka „Prawa konsumenta w teorii i praktyce”
- Szkolenie z zakresu zmiany przepisów w Katowicach
- Spotkanie z Rzecznikiem Praw Obywatelskich w Krapkowicach
- Udział w spotkaniu Rzecznika Praw Obywatelskich z Krajową Radą Rzeczników Konsumentów

Spotkanie z Rzecznikiem Praw Obywatelskich w Krapkowicach



Spotkanie Rzeczników z terenu województwa opolskiego w Kluczborku



- IV Międzynarodowa Konferencja Konsumentka „Prawa konsumenta w teorii i praktyce”



**Spotkanie rzeczników dot. prawa energetycznego z Tauron – różne perspektywy -
wspólny punkt widzenia**



5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Sukcesem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krapkowicach jest fakt, że wszystkie sprawy, w których Rzecznik pisał pozwy i aktywnie uczestniczył, skończyły się pozytywnie na rzecz mieszkańców powiatu krapkowickiego. Ponadto, w 2017 r. w sprzeciwach, które Rzecznik napisał konsumentom, sprawy również zakończyły się na ich korzyść.

W 2017 roku Rzecznik pomógł na drodze sądowej w sumie 26 osobom. Rzecznik napisał 6 istotnych poglądów w sprawach.

Przykładowo:

- Firma windykacyjna pozwala konsumentkę na kwotę ponad 20 000 zł za stare zaległości w rachunkach, które wynosiły paręset złotych. Konsumentka ze strachu uznała zobowiązanie i spłacała je. Na drodze sądowej udało się podnieść zarzut przedawnienia i celowe działanie firmy windykacyjnej, by uzyskać maksymalne korzyści odsetek przez lata, gdy nie dochodzili roszczeń
- Komornik wyegzekwował od konsumenta kwotę ok 1000 zł za wypowiedzenie umowy nieuczciwej firmie telekomunikacyjnej. Konsument nie otrzymał żadnego nakazu z sądu, gdyby otrzymał złożyłby sprzeciw. Rzecznik napisał konsumentowi wniosek o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu i złożył sprzeciw i sprawę umorzono. By odzyskać pieniądze Rzecznik wystąpił z powództwem cywilnym do sądu miejsca zamieszkania konsumenta i sąd zasądził na jego rzecz zwrot kwoty wyegzekwowanej przez komornika.
- Zakończyła się pozytywnie po paru latach w pierwszej instancji w Sądzie Rejonowym w Strzelcach Opolskich sprawa, w której po latach firma próbowała odzyskać kwotę ok 300 000 zł za zobowiązanie w wysokości 5000 zł, odsetki wynosiły 1% dziennie.
- Konsument padł ofiarą nieuczciwej firmy telekomunikacyjnej. Naliczono mu notę obciążeniową za usługę, z której nie korzystał. Mimo korespondencji prowadzonej przez Rzecznika Konsumentów firma skierowała sprawę na drogę sądową. Rzecznik pomógł konsumentowi na drodze sądowej i powództwo oddalono.
- Konsumentce z niewiadomych przyczyn komornik zajął kwotę 2000 zł. Okazało się, że ktoś na jej dane osobowe wziął kredyt i konsumentka nie otrzymała żadnego nakazu z sądu, gdyż był on wysłany na inny adres. Rzecznik napisał jej wniosek o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu, sprzeciw do sądu i sprawa zakończyła się pozytywnie.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z istotnych zadań Rzecznika jest edukacja konsumentów, służąca prewencji w sferze nadużyć konsumenckich.

Jako Rzecznik Konsumentów kładę duży nacisk na edukację konsumentów. Każdy kto zwrócił się do Rzecznika z prośbą o pomoc i interwencję w sprawie wie jak trudno jest dochodzić swych roszczeń. Wiele osób stwierdza, iż problemu można było uniknąć, gdyby znali swoje prawa, gdyby przeczytali treść umowy, zachowali dowody zakupu, czy uzgodnili na piśmie treść umowy. Edukacja jest zatem bardzo ważna.

Jestem zawsze otwarta na spotkania z konsumentami, przekazuję im ulotki dot. praw konsumentów.



- **Przygotowywanie porad do Tygodnika Krapkowickiego i przekazywanie informacji do innych mediów**

Oprócz porad przekazywanych do Tygodnika Krapkowickiego Rzecznik wypowiada się również często do NTO, na prośbę redaktorów. Ponadto Rzecznik co jakiś czas wypowiada się również dla Radia Opole i jest gościem audycji. Rzecznik wypowiada się również dla TVP Opole. Takie działania pomagają podnosić świadomość konsumencką i mają charakter profilaktyczny, gdyż pomagają uniknąć wielu osobom kłopotów.

W ramach działań informacyjnych Rzecznik udostępnia konsumentom komunikaty UOKiK, jak również na bieżąco przekazuje pozyskane ulotki na temat praw konsumentów.

Dzięki akcjom medialnym udaje się zakończyć pozytywnie wiele spraw, gdyż konsumenci trafiają do rzecznika w odpowiednim czasie.

7. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku 2017 podjęto 67 takich działań. Rzecznik zauważył, iż jego zdaniem działania firm są nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Interwencje Rzecznika zakończyły się w dużej mierze pozytywnie bez negatywnych skutków dla konsumentów. Były to przede wszystkim praktyki wprowadzające w błąd firm telekomunikacyjnych oraz sprzedawców prądu.

8. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W roku 2017 nie było takich skarg konsumenckich i potrzeby formułowania pozwów zbiorowych dotyczących praw konsumentów.

9. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

W 2017 roku nie było takich zgłoszeń konsumentów.

10. Podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W roku 2017 Rzecznik przedstawił sądowi 6 istotnych poglądów w sprawie.

2. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

Ad 1) Wiele firm telekomunikacyjnych stosuje niestety nieuczciwe praktyki rynkowe. Jako Rzecznicy pomagamy w możliwym zakresie w odstąpieniach od umów, uchyleniach się od skutków prawnych umów zawartych pod wpływem błędu. Wszystko to jest bardzo czasochłonne i stresujące dla konsumentów zwłaszcza, iż wiele sporów kończy się na drodze sądowej.

Zastanawiam się czy nie można by bardziej wykorzystać przepisów prawa telekomunikacyjnego dotyczących zakazu marketingu bezpośredniego zmierzającego do zawarcia umów wprowadzających w błąd jak również sankcji karnych za nieuczciwe agresywne praktyki rynkowe (problem ten opisałam w początkowej części sprawozdania)

Potrzebne są ogólnopolskie kampanie dot. nieuczciwych praktyk rynkowych zwłaszcza firm telekomunikacyjnych oraz energetycznych.

Ad2)

Przeznaczenie środków z budżetu centralnego na działania Rzeczników, na prowadzone akcje, na szkolenia etc., by Rzecznicy mogli jeszcze lepiej realizować swoje zadania.

Utworzenie forum Rzeczników w celu lepszego przekazu informacji.

Bezpłatne systematyczne szkolenia dla rzeczników.

Przekazywanie bezpłatnych ulotek i materiałów edukacyjnych.

Zamieszczanie w Newsletterze UOKiK informacji o toczących się postępowaniach.

ZAKOŃCZENIE

Rok 2017 był kolejnym aktywnym rokiem w pracy Rzecznika Konsumentów. Dane statystyczne świadczą o istniejącym zapotrzebowaniu na poradnictwo i interwencje Rzecznika oraz inne działania mające na celu ochronę praw konsumentów. Rzecznik stara się pomagać konsumentów w jak najszerszym zakresie, na ile umożliwia to ilość osób na dyżurach oraz czas. W miarę możliwości Rzecznik w sprawach bardzo trudnych stara się dokonywać oględzin przedmiotów sporu, bierze udział w wizjach lokalnych lub przeprowadza mediacje między stronami, a nie ogranicza się do pism czy telefonów. W przypadku osób niepełnosprawnych czy starszych, które nie mają możliwości dojazdu do Rzecznika, Rzecznik odbiera również skargi w ich miejscu zamieszkania i stara się wychodzić naprzeciw ich potrzebom. Mam nadzieję, że instytucja Rzecznika jest znana i uważana za potrzebną na terenie Powiatu Krapkowickiego. Mimo, iż jestem rzecznikiem tylko na cześć etatu moja praca zostaje zauważana przez konsumentów, otrzymuję wiele ciepłych słów od konsumentów i jest to niesamowita motywacja do dalszej pracy.

W 2017 roku byłam nominowana w plebiscycie Tygodnika Krapkowickiego na najsympatyczniejszego urzędnika.

Podstawowym celem rzecznika jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców powiatu na poradnictwo konsumenckie i podnoszenie świadomości konsumentów i przedsiębiorców. Myślę, iż cele te udaje mi się realizować i poziom świadomości konsumenckiej jest coraz wyższy.

Znaczna część mieszkańców powiatu wie, iż ma swoje prawa jako konsumenci i wie do kogo się zwrócić w razie problemów.

Rzecznik konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym dla indywidualnego konsumenta. Gdy pojawia się problem ze sprzedawcą, usługodawcą, z bankiem, operatorem telekomunikacyjnym, firmą ubezpieczeniową lub z innym przedsiębiorcą – zawsze można skorzystać z porady Rzecznika

PAMIĘTAJMY, by uniknąć problemów

- **ZANIM COŚ PODPISZEMY DOKŁADNIE CZYTAJMY**
- **NIE DECYDUJMY SIĘ NA NIC POD WPŁYWEM CHWILI**
- **ZACHOWUJMY DOWODY ZAKUPÓW**
- **NIE WIERZMY NIKOMU NA SŁOWO**
- **NIE WPUSZCZAJMY AWKIZYTORÓW**
- **GDY COŚ WPŁACAMY BIERZMY POKWITOWANIA**

Nikt z nas nie jest samowystarczalny i by móc normalnie funkcjonować w społeczeństwie zmuszeni jesteśmy kupować i korzystać z usług przedsiębiorców. Od postawy konsumentów zależy w dużej mierze przestrzeganie przepisów prawa konsumenckiego przez przedsiębiorców. Świadomi konsumenci kształtują swoje prawa w praktyce. Dlatego dobrze jest znać swoje prawa i umieć z nich korzystać w praktyce.

Dziękuję za zaufanie i możliwość pełnienia funkcji Rzecznika

Małgorzata Płaszczyk – Waligórska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krapkowicach

Uwaga na oszustów! Nie ma zmiany linii telefonicznych



Małgorzata Płaszczyk-Waligórska [fot. Agnieszka Pospiszyl]

Oszuści znaleźli nowy sposób na namawianie ludzi do podpisania umowy na usługi telefoniczne. Twierdzą, że dokonywana jest zmiana linii telefonicznej na światłowód i konieczne jest podpisanie aneksu. W rzeczywistości to umowa, najczęściej bardzo niekorzystna, na świadczenie usług telefonicznych.

- W ostatni czasie mam wiele sygnałów od osób, które podpisały takie aneksy – mówi Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowa rzecznik praw konsumenta w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach. – Firma podając się za dotychczasowego operatora dzwoni, że jest konieczność zmiany linii telefonicznej. Jeżeli rozmówca nie podpisze aneksu, to następnego dnia przestanie działać telefon. Przyjedzie technik, jest zmiana linii analogowej albo na cyfrową, albo na światłowodową.

Po podpisaniu takiej umowy mamy 14 dni na odstąpienie od niej. Rzecznik praw konsumentów za darmo może pomóc w przygotowaniu takiego pisma.

Miejscowość:

Nowy sposób oszustów: „na prezent od telewizji”

13.02.2017

Radosław Dimitrow

Fałszywi kurierzy dostarczają emerytom nagrody i wyłudniają za nie pieniądze.

Do domu 79-letniego pana Piotra ze Strzelec Opolskich zapukał kilka dni temu „kurier”.

Poinformował starszka, że w związku z tym, że przez wiele lat opłacał terminowo abonament radiowo-telewizyjny, wziął udział w losowaniu i wygrał.

- W rękach trzymał sporej wielkości paczkę - relacjonuje pan Piotr, prosząc jednocześnie, by nie podawać w gazecie jego nazwiska. - Był wygadany. Zaczął mi tłumaczyć zasady konkursu i otwierać paczkę, żeby pokazać co jest w środku. Mówiłem mu, że nie chcę słyszeć o żadnym konkursie, ale on był nachalny. Zanim się spostrzegłem, był już w środku i wyłożył wszystkie rzeczy na stole w moim salonie.

W paczce był m.in. podświetlany krzyż, golarka do ubrań, zegar ścienny, zestaw noży i mikser kuchenny. Oszust zaczął prezentować po kolei wszystkie rzeczy.

- Mówił, że same noże są warte 1200 zł, a cenę miksera podawał w dolarach - dodaje mężczyzna. - Kompletnie mnie zbałamucił.

Gdy pan Piotr dał się wciągnąć w rozmowę, oszust oficjalnie wręczył mu wszystkie rzeczy i gratulował. Następnie wyciągnął formularz i zaczął wypełniać dokument przypominający protokół. Gdy skończył, poinformował starszka, że musi od niego pobrać 200 zł za przesyłkę. Tłumaczył, że takie są przepisy i zarzekał się, że całość zostanie zwrócona mężczyźnie, gdy tylko „kurier” wróci z protokołem do Warszawy.

- Na końcu stwierdził, że bardzo się dzisiaj wzbogaciłem i zapytał, czy przekazałbym 100 zł na biedne dzieci - dodaje. - Naiwnie dałem mu też te pieniądze.

Policjanci apelują: - Nie przekazujemy pieniędzy obcym osobom

O tym, że pan Piotr padł ofiarą oszustwa, przekonał się niedługo po tym. Mikser i golarka nie działały, a pozostałe nagrody okazały się być najtańszym buble - świecący krzyż kosztuje w sklepie 7 zł, zegar - 14,99, a komplet noży 34,99 zł, czyli znacznie mniej niż zapłacił strzelczanin.

W samych Strzelcach Opolskich doszło w ostatnich dniach do czterech podobnych przypadków, ale poszkodowanych w regionie może być zdecydowanie więcej, bo z ich relacji wynika, że oszustwami zajmuje się kilka osób jednocześnie.

Dają prezenty, za które żądają słonej zapłaty

Oszuści są coraz bardziej wyrafinowani. Znaleźli sposób nie tylko na samotnych emerytów, ale także na publiczne placówki, jak np. przedszkola.

Część osób poszkodowanych przez fałszywych kurierów zgłosiła się do rzecznika praw konsumentów w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach. Ale ustalenie personaliów domokrażcy może być trudne.

- Dlatego najlepiej w ogóle nie wpuszczać obcych osób do domów - tłumaczy rzecznik Małgorzata Płaszczyk-Waligórska. - Nie bądźmy też łatwowierni i nie wierzymy w każde słowo. Jeśli ktoś chce nam coś sprzedać, albo podpisać umowę, to najlepiej wziąć od takiej osoby numer telefonu i umówić się na rozmowę w późniejszym terminie, by dać sobie czas na skonsultowanie sprawy z bliskimi lub jej przemyślenie.

Przed oszustwami regularnie ostrzega także policja.

- Nie przekazujemy pieniędzy obcym osobom, a w razie wątpliwości informujemy o takich przypadkach policję - dodaje Marzena Grzegorzyc z opolskiej policji.

Ale oszuści są coraz bardziej wyrafinowani i potrafią nabrać nawet publiczne instytucje. W styczniu do jednego z opolskich przedszkoli przyjechał kurier, który przywiózł dla dzieci książki. Dyrektorka poinformowała, że niczego nie zamawiała, a w budżecie nikt nie przewidział pieniędzy na taki zakup.

- Nie trzeba płacić, to od sponsorów - odpowiedział mężczyzna, prosząc jedynie o podpisanie dokumentów.

Przedszkole przyjęło podarunek, a później okazało się, że przedstawiciele firmy, która przekazała książki, dzwonili do miejscowych przedsiębiorców prosząc o datki na przedszkole w wysokości co najmniej 100 zł. Tłumaczyli przy tym, że placówka jest biedna i nie ma nawet pieniędzy na książki dla dzieci. Ile firma zebrała w ten sposób pieniędzy? Tego nie wiadomo, bo jej przedstawiciele nie rozliczyli się z tego z dyrekcją przedszkola.

Tak jak w kiosku. Kupując prenumeratę cyfrową, możesz czytać codzienne wydanie Dziennika Bałtyckiego.

Oszuści mają nową metodę - na abonament radiowo-telewizyjny



Za te "nagrody" oszuści wyłudzyli 300 zł [fot. Agnieszka Pospiszył]

Mieszkanca Strzelec Opolskich straciła kilkaset złotych. Oszuści naciągnęli ją na opłatę za dostarczenie nagród, za terminowe opłacanie abonamentu radiowo-telewizyjnego.

Pani Gertruda za późno zorientowała się, że padła ofiarą oszustów. Nie zgłosiła sprawy na policję, ale skontaktowała się z mediami, żeby ostrzec innych.

- Przyszedł człowiek, przedstawił się, że jest z telekomunikacji i że przyniósł mi nagrody.

Wyciągnął noże, zaparzacz do kawy, zegar ścienny. Dlatego, że zostało to dostarczone, to trzeba było zapłacić. Jak dam 300 zł to dobrze. No i ja tak nieopatrznie dałam mu te 300 zł i przyjąłam te prezenty – mówi pani Gertruda.

- Informacji o oszustach wyłudzających pieniądze „na abonament” jest coraz więcej – mówi Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznik praw konsumenta w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach. – W ostatni czasie znowu nasiliła się kwestia rzekomych prezentów za płacenie abonamentu radiowo-telewizyjnego. Starsze osoby zazwyczaj płacą ten abonament. Nikt nam nie da nic za darmo i o tym pamiętajmy.

Codziennie do policji lub powiatowego rzecznika praw konsumentów dzwoni kilku poszkodowanych. Oszuści każdego dnia działają w innej miejscowości - były już m.in. Starym Ujeździe, Jemielnicy, Warmątowicach, Szczepanku i Strzelcach Opolskich.

Szanse na odzyskanie pieniędzy przekazanych oszustom są znikome.

Zamiast ekskluzywnego hotelu, pokój z widokiem na plac budowy? Masz 30 dni na reklamację



Wakacje [fot. Piotr Wrona]

Klient niezadowolony z usług świadczonych przez organizatora wakacyjnego wyjazdu ma prawo do informacji i reklamacji. Rzecznicy praw konsumenta przypominają: ważne, by odbyło się to w określonym czasie.

- Najczęściej konsumenci, którzy do mnie przychodzą skarżą się na standaryzację pokoi. Chodzi o to, że w warunkach umowy wszystko wygląda pięknie, niestety zdarza się, że konsument przyjeżdża na miejsce wypoczynku i przeżywa rozczarowanie – wyjaśnia Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznik praw konsumenta w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach. - Najważniejsze, żeby już w trakcie tego wyjazdu, jeżeli coś jest nie tak, zgłosić to rezydentowi. Czasami jest tak, że konsumenci twierdzą, że coś było, a później trudno jest tę reklamację dokładnie udokumentować, więc zrobić zdjęcia na miejscu trzeba, że jest coś nie tak. Świadców jakiś ewentualnie i zabezpieczyć sobie te dowody. A później do 30 dni od powrotu mamy złożyć reklamację i organizator turystyki powinien ją rozpatrzyć. Im więcej tych dowodów tym większe szanse na pozytywne rozstrzygnięcie sprawy.

Na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego w Niemczech opracowano tabelę frankfurcką. Dzięki niej niezadowoleni konsumenci mogą szacować wysokość odszkodowania. Jeśli uchybienie dotyczyło np. braku balkonu czy hałasów w nocy spowodowanych budową, klient biura podróży może domagać się zwrotu od 10% do nawet 40% wartości ceny. W sytuacji, gdy organizator turystyki w ciągu 30 dni nie odpowie na naszą reklamację, powinna ona zostać automatycznie uznana.

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska

Miejscowość: powiat strzelecki

Tagi: reklamacja, Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, powiatowy rzecznika praw konsumenta w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach, niezadowolony konsument, urlop,

Radio Opole (Region) na środę, 11 października 2017 roku

10 październikateraz12 października

0:00 RADIO OPOLE DO ŚWITU

6:00 NA DZIEŃ DOBRY

9:00 ONA I ON

Najbliższa audycja w czwartek

12 października po godz. 09:00



12 tys. zł! Tyle musiała zapłacić mieszkanka powiatu strzeleckiego za godzinę korzystania z internetu w Turcji. To jedna ze spraw, o których porozmawiamy z **Małgorzatą Płaszczyk-Waligórką**, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Krapkowicach i Strzelcach Opolskich.

Radio Opole » Program Radia Opole

Radio Opole (Region) na wtorek, 31 października 2017 roku

30 październikateraz1 listopada

0:00 RADIO OPOLE DO ŚWITU

6:00 NA DZIEŃ DOBRY

9:00 ONA I ON

Najbliższa audycja w czwartek

02 listopada po godz. 09:00



Zaczyna się niewinnie - kredyt na 5 tys. w jednym banku, karta kredytowa na 10 tys. w kolejnym. Meble, lodówka, telewizor na raty - trzeba korzystać ze świątecznych okazji...

Nie stać nas? Stać! **Łatwo wpaść w spiralę kredytów** - o tym w Światowym Dniu Rozrzutności porozmawiamy z rzecznikiem konsumentów **Małgorzatą Płaszczyk-Waligórką**. Na audycję zapraszają Agnieszka Wawer-Krajewska i Wiesław Kolbusz. Można się z nami kontaktować telefonicznie: 800 30 50 50 (bezpłatny numer) lub mailowo:

agnieszka.wawer-krajewska@radio.opole.pl

wiesław.kolbusz@radio.opole.pl

Sąd Polubowny będzie rozstrzygał spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami

Podpisanie umowy o zorganizowaniu Stałego Sądu Polubownego [fot. Ewelina Laxy]



Podpisanie umowy o zorganizowaniu Stałego Sądu Polubownego [fot. Ewelina Laxy]

PreviousNext

Stały Sąd Polubowny będzie działał w Opolu. Dzisiaj (23.11) podpisano nową umowę regulującą funkcjonowanie tej komórki, przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

- Sąd rozstrzyga spory o prawa majątkowe pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami
- mówi Kamila Sarnicka, przewodnicząca sądu polubownego. - W momencie, kiedy strony uzgodnią, że występują na drogę w sądzie polubownym to rozstrzygnięcie, które tutaj zapadnie będzie miało moc wyroku sądu powszechnego, po stwierdzeniu jego

wykonalności przez sąd powszechny. Omija nas cała procedura w sądzie powszechnym, gdzie ona się przedłuża i są koszty postępowania, a tutaj jest to bezpłatne.

Sąd Polubowny działa w Opolu od 2002 roku. Jednak wprowadzenie nowej ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich spowodowały zmiany w organizacji tego typu sądów.

- Zasadnicza różnica między tamtym sądem a tym jest taka, że mamy w tej chwili czas rozpatrywania sprawy określony na 90 dni. Nie mamy wartości przedmiotu sporu. Przedtem wartość przedmiotu sporu była określona na 10 tys. zł. Warto przypomnieć, że złożenie wniosku jest bezpłatne - mówi Zygmunt Jurczak, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Opolu.

Wnioski do sądu można składać osobiście, a także drogą elektroniczną, przez platformę e-PUAP, czy listownie.

Dotychczas w Opolu Sąd Polubowny rozpatrzył 500 wniosków złożonych przez konsumentów.

Miejscowość: Opole i powiat opolski

Tagi: Stały Sąd Polubowny, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, Zygmunt Jurczak, Kamila Sarnicka, ekonomia

[Strona główna](#) » Z jakimi problemami zmagają się rzecznicy konsumentów? Spotkanie z przedstawicielami Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów i UOKiK

Z jakimi problemami zmagają się rzecznicy konsumentów? Spotkanie z przedstawicielami Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów i UOKiK

Data:

2017-03-08

słowa kluczowe:

[wydarzenie](#), [ochrona konsumenta](#), [osoby starsze](#)

Wymiana doświadczeń w obszarze ochrony praw i interesów konsumentów, przedstawienie bieżących problemów dotyczących wykonywania zadań przez rzeczników konsumentów oraz wypracowanie wspólnych działań na rzecz poprawy obecnej sytuacji były głównym tematem spotkania w Biurze RPO. W

wydarzeniu wzięli udział przedstawiciele Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz członkowie Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów.

- Spotkaliśmy się by zdiagnozować najważniejsze problemy, z którymi stykają się Państwo w codziennej pracy. By zastanowić się nad znalezieniem rozwiązań systemowych. Do Biura RPO docierają informacje, że niejednokrotnie powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów nie są w stanie realizować swoich zadań z uwagi na ograniczony czas pracy świadczony w niepełnym wymiarze np. na połowę czy ćwierć etatu. Dlatego to spotkanie ma służyć też uzyskaniu odpowiedzi na pytanie: na ile tak naprawdę możemy państwa wzmocnić jako rzeczników konsumentów biorąc pod uwagę wszystkie istniejące ograniczenia – mówił Adam Bodnar.

Rzecznik praw obywatelskich podkreślił, że tematyka praw konsumentów bardzo często pojawia się podczas wizyt regionalnych RPO. Na niektóre z tych spotkań przychodzą też sami rzecznicy konsumentów, którzy opowiadają z jakimi problemami zgłaszają się do nich mieszkańcy. To często sprawy osób starszych, którzy zawarli niekorzystne umowy i nie potrafią od nich skutecznie odstąpić.

Kredyty w obcej walucie

Adam Bodnar wskazał, że w kontekście ochrony praw konsumentów RPO zajmuje się również kwestiami polisokolat, ubezpieczeń medycznych, czy tzw. kredytów frankowych. Rzecznik przypomniał, że niedawno zakończył się pierwszy etap akcji informacyjnej prowadzonej wspólnie przez RPO i Rzecznika Finansowego, w której wzięło udział blisko 1 700 osób.

Akcję doceniła wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Dorota Karczewska, która przyznała, że obywatele często to na ręce UOKiK składają podziękowania za zorganizowanie tych spotkań informacyjnych. - To pokazuje, że nie zawsze obywatele rozróżniają nasze instytucje, ale przecież najważniejsze jest to, żeby skutecznie im pomagać. Dlatego chętnie zaangażujemy się w ten projekt – deklарowała przedstawicielka UOKiK.

Dyskryminacja na rynku usług

Zastępczyni RPO Sylwia Spurek przypomniała, że Rzecznik Praw Obywatelskich jest organem do spraw równego traktowania. To dlatego interweniuje w przypadkach, gdy obywatele są dyskryminowani. Było tak m.in. w sprawach: kobiety karmiącej dziecko, która została wyproszona z restauracji, mężczyzny z niepełnosprawnością, który został poproszony o opuszczenie sklepu obuwniczego, czy niewidomej, która nie mogła skorzystać z psa asystującego podczas wizyty u lekarza.

- Niestety Rzecznik Praw Obywatelskich ma ograniczone możliwości działania w relacjach z podmiotami prywatnymi, dlatego tak bardzo liczymy na państwa wsparcie – podkreślała Sylwia Spurek.

W jakim kierunku zmierza instytucja rzeczników konsumentów?

Wiceprezes UOKiK, Dorota Karczewska zwróciła uwagę, że prawo konsumenckie cały czas ewoluuje i z perspektywy europejskiej wyraźnie widać, że będzie to nadal postępować. Dlatego jej zdaniem należy zastanowić się, jaką rolę powinni teraz pełnić rzecznicy konsumentów. Czy mają być tylko takim swoistym „helpdeskem”, czy może kimś kto zachęca do podjęcia pozwu zbiorowego?

- Coraz bliższe staje się nam porównanie rzeczników konsumentów do lekarzy pierwszego kontaktu, którzy mogą pomóc, ale w przypadku bardziej skomplikowanych spraw mogą odesłać do specjalisty. W tym przypadku np. do Rzecznika Finansowego – wskazywała Dorota Karczewska.

- W tym roku minie 18 lat od ustanowienia instytucji Rzecznika Konsumentów. To dobra okazja, by zdiagnozować najważniejsze problemy, które ograniczają skuteczne wykonywanie naszych działań – mówiła Małgorzata Rothert, przewodnicząca Krajowej Rady Rzeczników.

- Zdarza się pełnienie funkcji rzecznika tylko na część etatu, np. na 1/3. Samorządom to czasem pasuje, bo przecież zgodnie z wymaganiami prawa, ktoś te zadania jednak wykonuje, ale nikt nie pyta czy jest to rozwiązanie dobre dla samych konsumentów – podkreślała Małgorzata Rothert.

Problemy najstarszych konsumentów

Longina Kaczmarek wiceprzewodnicząca Krajowej Rady Rzeczników, pełniąca też funkcję rzecznika konsumentów w Szczecinie zwróciła uwagę, że ok. 70 proc. wszystkich osób, które do niej trafiają to osoby starsze. - To szczególnie trudne sprawy, bo nie zawsze seniorzy dobrze rozumieją swój problem i konsekwencje, jakie są związane np. z podpisaniem umowy – zauważyła.

- Dużym problemem są umowy zawierane poza lokalem dotyczące dostarczania energii elektrycznej. Jedna z nowych firm podszywała się pod dotychczasowego dostawcę np. sugerując, że bez podpisania umowy zostanie odłączony prąd. To była dość powszechna praktyka właśnie wobec osób starszych – opisywała Longina Kaczmarek. Jednak po interwencji rzecznika konsumentów sprawą obiecał się zająć sam prezes tej firmy, który przeprosił, że doszło do takich sytuacji i obiecał zbadać każdy taki przypadek.

Brakuje etatów

Na problemy kadrowe rzeczników konsumentów zwróciła uwagę Adrianna Peć – rzeczniczka z Sosnowca. Przygotowując się na spotkanie w Biurze RPO zapytała 45. działających lokalnie rzeczników o to, co najbardziej utrudnia ich pracę. Dwudziestu sześciu z nich odpowiedziało. Z tego grona, aż 10 osób przyznało, że całą pracę – łącznie z obsługą administracyjną – wykonują samodzielnie. Obciążenie pracą jest szczególnie odczuwalne w dużych powiatach. Zdarza się bowiem, że jeden rzecznik przypada nawet na 120 tys. mieszkańców.

Rzecznik konsumentów z Wrocławia Grzegorz Miś zauważył, że rozwiązaniem tego problemu mogłoby być odgórne ustalenie ilu rzeczników powinno przypadać na określoną liczbę mieszkańców.

Trzeba edukować konsumentów

Uczestnicy spotkania zwracali też uwagę na niedostateczny poziom wiedzy obywateli o przysługujących im prawach. - Bardzo ważna jest edukacja konsumentów, ale też uczenie ich ostrożności i świadomości na temat tego, co tak naprawdę oznacza złożenie własnego podpisu pod umową – mówiła Adrianna Peć.

- Rzecznik konsumentów jest rzecznikiem spraw różnych. Trafiają do nas zarówno osoby niezadowolone z zakupu butów, ale też osób mające kredyty frankowe. Wydaje się, że po część z udzielanych przez nas informacji, konsumenci mogliby się zwrócić np. do biur porad prawnych, jednak wciąż obywatele zbyt mało wiedzą o takiej możliwości – zaznaczała Agnieszka Drzewoska-Łuczak, rzeczniczka z Tomaszowa Mazowieckiego.

Rzeczniczka z Krapkowic i Strzelców Opolskich Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, którą Adam Bodnar zaprosił na spotkanie podczas ostatniej wizyty regionalnej RPO na Opolszczyźnie, opowiadała o swoich doświadczeniach na rzecz edukacji konsumentów.

- Staramy się organizować spotkania z uczniami, ale też z seniorami, które często robimy we współpracy z Policją. Już widzimy, że coraz rzadziej dochodzi do przypadków, gdy taka starsza osoba da się namówić na kupienie czegoś przez telefon, czy podczas prezentacji np. garnków – mówiła.

Jednak zdaniem Małgorzaty Płaszczyk-Waligórskiej, problemem jest to że wciąż w niewystarczający sposób działa system nieodpłatnej pomocy prawnej. - Trafiają do mnie osoby, które nie są do niej uprawnione, ale przychodzą z problemami dotyczącymi ubezpieczeń społecznych, czy prawa pracy i ja wiem, że jeśli im nie pomogę to nikt inny tego nie zrobi. A to dotyczy osób w szczególnie trudnych sytuacjach życiowych np. samotnych matek, ludzi którzy wpadli w pętlę zadłużenia – zaznaczała rzeczniczka z Opolszczyzny.

- Może warto wykorzystać Uniwersytety Trzeciego Wieku i nawiązać współpracę z biurami porad prawnych, by uświadamiać obywateli, a szczególnie osoby starsze na temat ich praw konsumenckich – zaproponowała Magdalena Olczyk z Biura RPO.

Ten pomysł wykorzystuje już po części rzecznik konsumentów z Wrocławia Grzegorz Miś, który współpracuje z uniwersyteckimi poradniami prawnymi. – Przychodzą do mnie mieszkańcy z bardzo wieloma problemami i takie wsparcie jest dla mnie bardzo ważne – podkreślał.

Postępowania sądowe

Agnieszka Drzewoska-Łuczak mówiła o trudnościach z jakimi seniorzy muszą zmagać się podczas postępowań sądowych. Wskazywała np. że często sąd nie pozwala by starsze osoby były przesłuchiwane na siedząco. Zwracała też uwagę, że część spraw konsumenckich toczy się zarówno w postępowaniu cywilnym, jak i karnym. Niestety, rzecznicy konsumentów bardzo rzadko otrzymują informacje od prokuratorów na jakim etapie jest prowadzone postępowanie karne.

Adam Bodnar przypomniał, że w ubiegłym roku został wydany przewodnik dla sędziów i prokuratorów przygotowany przez prawników we współpracy z RPO. Jest w nim rozdział poświęcony sytuacji osób starszych w postępowaniu sądowym.

Na nieprawidłowości w pracy prokuratur i trudności np. w ustalaniu właściwości miejscowej danej jednostki zwracał też uwagę Krzysztof Tomczak z Bydgoszczy.

Rzecznik konsumentów z Wrocławia Grzegorz Miś mówił o kwestiach dotyczących procedury składania pozwów zbiorowych. Przyznał, że często zdarza się, że do rzeczników przychodzą przedstawiciele dużych kancelarii, które reprezentują osoby mogące skorzystać z instytucji pozwu zbiorowego. Chodzi im tylko o to, by taki pozew złożył rzecznik. – Być może warto, aby to same kancelarie reprezentowały takie osoby? – zastanawiał się.

- Ostatnio rozmawiałem z panem, który jest 90-letnim profesorem. I mimo swojego doświadczenia życiowego wyszedł ze spotkania z umową na 7 tys. zł. Powiedziano mu, że wygrał nagrodę i tylko musi podpisać odbiór, stąd nie przeczytał umowy. Chciał od niej później odstąpić i powiedziano mu, że za 14 dni będzie komisja, która zajmie się tą sprawą. Później okazało się, że wszystkie terminy zostały już przekroczone - mówił Marek Janczyk z Poznania.

Co warto zmienić?

- Pamiętajmy, że często są to osoby starsze, schorowane i one naprawdę chcą mieć nadzieje, że te prezentowane im materace, czy lampy pomogą w leczeniu ich schorzenia. Pracownicy tych firm są często niezwykle mili i manipulują seniorami. Być może warto się zastanowić nad nowymi regulacjami dotyczącymi zawierania umów poza lokalami – wskazywał poznański rzecznik konsumentów. Jednym z omawianych problemów były też kwestie dotyczące wykorzystywania nagrań rozmów telefonicznych, podczas których zawierane są umowy handlowe. Zwykle są używane tylko po to, by udowodnić w sądzie rację przedsiębiorcy, a nie konsumenta. Konsumenti mają do nich utrudniony dostęp. Zareagował na to Maciej Czapliński z UOKiK, który zaapelował by takie przypadki zgłaszać bezpośrednio do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. - Może warto też pomyśleć o jakimś wspólnym systemie raportowania, który umożliwiłby szybkie otrzymywanie informacji na temat nieuczciwych przedsiębiorców, w którym byłyby dane zgłaszane właśnie przez rzeczników konsumentów – zaproponował przedstawiciel urzędu.

- Naszą rolą jest wymóc na przedsiębiorcach by byli uczciwi, bo konsument może być nawet najlepiej wyedukowany, ale biorąc pod uwagę sposób działania danej firmy to po prostu może nie wystarczyć – podsumowała Dorota Karczevska z UOKiK.

Adam Bodnar wskazał, że liczy na dobrą współpracę z przedstawicielami Związku Powiatów Polskich. – Wiele z poruszonych dziś tematów wynika z braku zrozumienia lokalnych władz, dlatego trzeba uświadomić przedstawicielom powiatów na czym polegają te problemy i wspólnie zastanowić się jak je rozwiązać. Być może skierujemy też wystąpienia do kilku prezydentów dużych polskich miast – mówił RPO. Podkreślił, że wszystkie nieprawidłowości w działaniu prokuratur, z którymi spotykają się rzecznicy konsumentów powinni zgłaszać do RPO.



TVP 3 OPOLE Uwaga! Nowa metoda oszustwa "na apteczkę"

Publikacja: 19 stycznia 2017, 18:55 Autor: Wojtek Bularz, KK



Podszywali się pod pracowników Wojewódzkiego Centrum Medycznego i próbowali sprzedawać apteczki nieświadomym ludziom. Tych, którzy odmówili zakupów, straszili kilkusetzłotowymi karami. **W powiatach strzeleckim i krapkowickim zgłoszono kilkanaście takich incydentów.**

Komentuje Małgorzata Płaszczyk – Waligórska – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach

TVP 3 OPOLE

Fałszywy współpracownik Telewizji Polskiej wyłudza pieniądze

Publikacja: 8 lutego 2017, 18:30 Autor: Aleksandra Kiereta, KK



Sokowirówka, noże i zegar ścienny - takie przedmioty miały być nagrodą za loterię, którą rzekomo zorganizowała Telewizja Polska. "Prezenty" okazały się nimi tylko z nazwy, bo za wszystko trzeba było zapłacić. To już kolejny taki przypadek, do którego doszło w Strzelcach Opolskich. Sposób na "współpracownika telewizji" to nowa metoda, którą stosują oszuści, aby wyłudzić pieniądze albo dane osobowe. Komentuje Małgorzata Płaszczyk – Waligórska – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich i Krapkowicach