

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Sandomierzu za 2014 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest zatrudniony w Starostwie Powiatowym w Sandomierzu od 01.06.2000 r. najpierw na 2/5 etatu, a obecnie wymiar zatrudnienia wynosi ½ etatu (dni urzędowania: wtorki, czwartki i dwa piątki po połowie miesiąca).

Rolą Rzecznika jest wypełnianie funkcji obrony praw i interesów konsumentów poprzez:

- udzielanie konsumentom bezpośrednich porad prawnych w Biurze Rzecznika,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wytyczanie powództw na rzecz konsumentów lub wstępowanie do toczącego się postępowania sądowego,
- prowadzenie szkoleń,
- wnioskowanie o zmianę przepisów prawa miejscowego,
- realizowanie innych zadań z zakresu problematyki konsumenckiej.

W prowadzeniu Biura na przestrzeni 2014 r. udzielał pomocy Rzecznikowi stażysta, a od 10 listopada nowo zatrudniony pracownik w pełnym wymiarze czasu pracy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014 r. przyjął w Biurze 468 interesantów oraz udzielił 78 porad prawnych telefonicznie i 21 porad drogą elektroniczną. Łącznie w 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 572 porady prawne (wzrost o 14,4 w stosunku do 2013 r.), a w tym 267 w sprawach dotyczących usług, 176 w zakresie umów sprzedaży i 129 umów poza lokalem i na odległość.

W problematyce świadczonych usług najwięcej spraw dotyczyło usług telekomunikacyjnych, usług windykacyjnych, ubezpieczeniowych, a w zakresie realizacji umów sprzedaży- obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, wyposażenia mieszkań, motoryzacji. Ponadto duża liczba udzielonych porad dotyczyła umów zawartych z przedsiębiorcami poza lokalem i na odległość, a w tym głównie umów w zakresie usług telekomunikacyjnych i sprzedaży energii.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wystosował bezpośrednio 109 wystąpień pisemnych do przedsiębiorców, a w tym 43 w sprawach dotyczących usług, 49 w zakresie umów sprzedaży i 17 umów zawartych poza lokalem i na odległość.

Ponadto przygotował dodatkowo 74 wystąpienia pisemne dla konsumentów, którzy sami wysyłali je do przedsiębiorców, z którymi zawarli umowy na sprzedaż różnych towarów lub świadczenie usług.

Wśród 43 wystąpień w sprawach usług, 20 załatwiono pozytywnie, 15 negatywnie i 8 jest w toku rozpatrywania. Natomiast na 49 wystąpień dotyczących umów sprzedaży- 27 spraw załatwiono pozytywnie, 14 negatywnie i 8 jest w toku rozpatrywania.

Ponadto na 17 wystąpień w sprawach umów poza lokalem i na odległość, 9 problemów załatwiono pozytywnie, 5 negatywnie i 3 są w toku rozpatrywania.

Podstawowymi aktami prawnymi regulującymi zasady sprzedaży konsumenckiej w 2014 r. była Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) oraz w zakresie umów zawartych poza lokalem i na odległość- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Stwierdzić należy, że poziom wiedzy konsumenckiej jest coraz lepszy, w tym znajomość wyżej wymienionych aktów prawnych bardziej powszechna, niemniej jednak szczególnie osoby starsze składając reklamacje na zakupione towary, nie rozróżniały jeszcze w pełni pojęć „niezgodność towaru z umową” i „gwarancja”, co nadmiernie na swoją korzyść wykorzystywali przedsiębiorcy przy rozpatrywaniu reklamacji kierując sprzęt, czy inne towary do naprawy głównie w ramach gwarancji.

Największym problemem, z którym borykali się konsumenci to zawieranie umów na sprzedaż energii elektrycznej i świadczenie usług telekomunikacyjnych. Osoby reprezentujące nowych dostawców w sposób nieuczciwy wykorzystywali łatwowierność osób starszych przedstawiając się za dotychczasowych

dostawców usług telekomunikacyjnych lub sprzedawców energii elektrycznej i podsuwali do podpisu nowe umowy wraz z oświadczeniami woli, że o wszystkim zostali poinformowani, świadomie podjęli decyzję o wypowiedzeniu dotychczas obowiązujących umów oraz zawarciu nowych na zaproponowanych im warunkach. Nigdy przedstawiciele handlowi nie informowali abonentów czy odbiorców energii elektrycznej o przysługującym im prawie do odstąpienia od zawartych umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość w ciągu 10 dni i nie wręczali odrębnych wzorów oświadczenia o odstąpieniu. Na terenie Powiatu Sandomierskiego taka nierzetelna działalność przedstawicieli handlowych w zakresie sprzedaży energii elektrycznej dotyczy:

- Polskiej Energetyki PRO z/s w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 123A,
- Energie2 z/s w Katowicach przy ul. Jagiellońskiej 16/7 i Biurem Obsługi Klienta w Chorzowie,
- Novum S.A. z/s w Warszawie przy ul. Raławickiej 146 i Biurem Obsługi Klienta tej firmy z/s w Rzekuniu, ul. Przemysłowa 1,
- Energetyczne Centrum S.A. z/s w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37.

Natomiast do przedsiębiorców funkcjonujących na naszym rynku i działających z naruszeniem praw klientów przy zawieraniu umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych należą:

- PTS z/s we Wrocławiu przy ul. Szewskiej 5,
- Novum S.A. z/s w Warszawie przy ul. Raławickiej 146,
- Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o. z/s w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 123A, uprzednia nazwa TelePolska Sp. z o.o.,
- Orange Polska S.A. z/s w Warszawie.

Przedstawicielom handlowym reprezentującym wyżej wymienionych przedsiębiorców zależy tylko na podpisie abonenta, czy odbiorcy energii elektrycznej na wzorcu umowy, czy podstawieniu do podpisu bez uprzedzenia oświadczenia, w treści którego zawarte są stwierdzenia, że o wszystkim zostali poinformowani i z pełną świadomością oraz odpowiedzialnością podjęli decyzję o zmianie sprzedawcy energii elektrycznej, czy dostawcy usług.

Jeżeli konsumenci chcą wrócić do dotychczasowego sprzedawcy energii lub dostawcy usług, to sprawa kończy się naliczaniem wysokiej opłaty wyrównawczej za rozwiązanie umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, nawet gdy nie rozpoczęto jeszcze świadczenia usługi głównej WLR, czy sprzedaży energii, gdyż nie minął jeszcze okres wypowiedzenia umowy.

Natomiast do działalności Orange Polska S.A. są głównie uwagi w zakresie nie działania Internetu mobilnego z powodu braku zasięgu w danej lokalizacji, lub też niechętnego przekazywania numeru telefonu na rzecz nowego dostawcy usług.

Ponadto zasadniczą nieprawidłowością stosowaną przez przedsiębiorców jest fakt nie potwierdzenia konsumentom umów zawartych poza lokalem i na odległość w formie pisemnej. Do nieuczciwych praktyk stosowanych przez niektórych przedstawicieli handlowych Polskiej Energetyki PRO, TelePolska i Novum S.A. należy przedstawianie się za innego przedsiębiorcę, podstawianie umów do podpisu na sprzedaż energii elektrycznej i bez żadnego uprzedzenia na świadczenie usług telekomunikacyjnych, zabieranie tych umów i nie pozostawianie żadnej kopii, co uniemożliwia konsumentowi odstąpienie od umowy w ciągu 10 dni, tym bardziej, że sami przedsiębiorcy nie przysyłają tych umów na adres konsumenta nawet przez okres 3 miesięcy. W wyniku działania Rzecznika Konsumentów udaje się otrzymać umowę podpisaną przez konsumenta, ale i tak organy ścigania odmawiają wszczęcia dochodzenia z uwagi na podpis złożony na umowie przez abonenta lub odbiorcę energii elektrycznej.

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował konsumentom 12 pozwów, w tym 2 pozwy dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową i 10 pozwów w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usług.

Ponadto przygotował 6 innych pism procesowych oraz wstąpił do jednego postępowania sądowego w zakresie rozstrzygnięcia sporu między konsumentem a bankiem w sprawie spłaty kredytu. Zdecydowana większość spraw objętych postępowaniem sądowym została rozstrzygnięta pozytywnie na rzecz konsumentów, część jest jeszcze w toku postępowania.

Edukacja konsumentów

Funkcjonowanie instytucji Rzecznika Konsumentów znacznie przybliżyła konsumentom narzędzie pomagające dochodzenia ich praw oraz źródło informacji i edukacji konsumenckiej. Dużą rolę w relacjach przedsiębiorców z konsumentami odegrała edukacja konsumentów. Konsumentów w wyższym stopniu znają swoje prawa, ale bardzo często ze względu na bezzasadny upór przedsiębiorcy nie są w stanie skutecznie rozwiązać samodzielnie swoich spraw. W 2014 r. na terenie Powiatu Sandomierskiego zostały przeprowadzone 2 spotkania edukacyjne. Jedno z tych spotkań było zorganizowane w Starostwie Powiatowym w Sandomierzu w ramach realizacji kampanii edukacyjno -informacyjnej Urzędu Komunikacji Elektronicznej „Ufaj, ale sprawdzaj”, zaś tematyka drugiego dotyczyła usług ubezpieczeniowych i bankowych- odbyło się w Klimontowie.

Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w szkoleniu prawnym w dniu 4 listopada 2014 r. w Lublinie, związanym z wejściem w życie Ustawy o prawach konsumenta, przeprowadzonym przez Federację Konsumentów, w ramach realizacji zadania publicznego, współfinansowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014 r. podpisał porozumienie o współpracy z Oddziałem Federacji Konsumentów w Starachowicach, woj. świętokrzyskie w zakresie przekazywania informacji o:

- zjawiskach rynkowych, których pojawienie się może powodować naruszenie zbiorowych interesów konsumentów,
- skargach dotyczących przedsiębiorców, działających w danym segmencie rynku, zgłaszanych przez większą liczbę osób,
- przekazywaniu materiałów informacyjno- edukacyjnych dla konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował również z Inspekcją Handlową w Kielcach w zakresie korzystania z pomocy uprawnionych rzeczoznawców do spraw jakości produktów i usług, w szczególności w przedmiocie wydania opinii na temat niezgodności z umową zakupionych butów. Na bieżąco korzystał z opracowań, czy komunikatów wydanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Korzysta też z Biuletynów Rzeczników Konsumentów wydanych przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów z/s w Tarnowie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów i nie podejmował działań wynikających z :

-art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne), czyli nie wytaczał powództw o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,

- nie wszczynał postępowań o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym oraz nie występował do Sądu w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Rzecznik Konsumentów informował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, że np. serwis plikostrada.pl stosuje w stosunku do internautów niedozwolone praktyki umowne na podstawie haseł sugerujących , że usługa serwisu przez 14 dni jest całkowicie darmowa, a po upływie tego

okresu automatycznie wznawiana jest umowa o świadczenie usługi Plikostrada w pakiecie podstawowym, obejmujących dwunastomiesięczny dostęp do serwerów sieci Usenet za opłatą 96,00 PLN.

PODSUMOWANIE

Rokrocznie wzrasta liczba spraw rozpatrywanych przez Rzecznika w zakresie świadczenia pomocy prawnej w sprawach dotyczących ochrony interesów konsumentów, a w ostatnim okresie szczególnie sprzedaży energii i usług telekomunikacyjnych.

Zgodnie z przepisami § 15 i kolejnymi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. Nr 249, poz. 1670), abonent dokonuje wyboru dostawcy usług poprzez:

1. Numer dostępu do Sieci (NDS), poprzez wybieranie podczas połączenia ciągu cyfr zawierającego numer dostępu dostawcy.
2. Preselekcję, poprzez złożenie zlecenia w formie pisemnej kierowania wskazanych rodzajów połączeń do wybranego dostawcy usług bez konieczności wybierania NDS.

Wybór przez abonenta dostawcy usług przez zlecenie preselekcji może być w każdym czasie zmieniony lub wycofany przez abonenta. Najbardziej popularną obecnie usługą zmiany dostawcy usług jest usługa WLR, tj. usługa hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej Orange Polska S.A., czyli usługa, w której nowy dostawca usług przejmuje obsługę połączeń telefonicznych od innego dostawcy usług wraz z pobieraniem abonamentu.

Nowi dostawcy usług telefonii stacjonarnej stosują nieuczciwe praktyki rynkowe przy zawieraniu umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, głównie w stosunku do osób starszych, przedstawiając się za dotychczasowego dostawcę usługi i proponując zmianę warunków umowy na bardziej korzystną ofertę dla abonenta z uwagi na długi okres obowiązywania umowy wobec operatora. Podstawiają do podpisu inną umowę od nowego dostawcy usług, a czasem i dwie umowy na usługi telekomunikacyjne oraz na sprzedaż energii elektrycznej wraz z oświadczeniem woli, że o wszystkim abonenci zostali poinformowani i otrzymali wymagane dokumenty przy zawieraniu tego typu umów. Zdarza się, że przedstawiciele handlowi nie pozostawiają nawet kopii umowy informując, że umowa zostanie dostarczona pocztą lub kurierem przez przedsiębiorcę po jej podpisaniu przez drugą stronę umowy, co czasem nie ma miejsca nawet przez okres trzech miesięcy. Abonenci po otrzymaniu informacji od dotychczasowego dostawcy usług lub sprzedawcy energii, że wypowiedzieli umowę na świadczenie usług, rezygnują z usług nowego dostawcy bądź sprzedawcy energii, co wiąże się z naliczaniem i egzekwowaniem opłaty wyrównawczej nawet w okresie, kiedy nie doszło jeszcze do zmiany operatora telekomunikacyjnego, czy sprzedawcy energii, bowiem nie upłynął jeszcze okres wypowiedzenia warunków umowy obecnemu dostawcy usług lub sprzedawcy energii.

Przedsiębiorcy mając na uwadze pozyskanie nowych abonentów nie zawsze postępują zgodnie z wymogami Ustawy Prawa telekomunikacyjnego, stąd aby ukrócić nieuczciwe praktyki pozyskiwania abonentów na rynku telefonii stacjonarnej Ustawodawca zmienił przepis art.57, ust.6 Prawa telekomunikacyjnego odnoszący się do zwrotu ulgi przez abonenta w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy z dostawcą usług uzupełniając art. 57, ust.6 o zapis: „Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe”.

Dostawcy usług- głównie Telekomunikacja dla Domu oraz PTS Wrocław próbują obchodzić ten przepis występując do abonentów z roszczeniem z tytułu udzielonej ulgi, którym nie rozpoczęli świadczenia usługi WLR, to jest w stosunku do abonentów, którym udostępniono jedynie tymczasową możliwość korzystania z usług, wyłącznie poprzez numer dostępu, lecz w stosunku do których nie rozpoczęto świadczenia głównego, czyli usługi WLR. Żądanie zwrotu udzielonej ulgi jeszcze przed rozpoczęciem świadczenia WLR, będącej głównym przedmiotem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którym związana jest udzielona ulga, jest niezgodne z założeniem ustawodawcy, który nowelizując art. 57, ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego chciał bronić konsumentów i umożliwić im bezkosztowe odstąpienie od umowy do czasu faktycznego rozpoczęcia świadczenia usług. Telekomunikacja dla Domu stwarzając możliwość wykonywania połączeń za pośrednictwem numeru Dostępu do Sieci prefix 1099 po 21 dniach od daty zawarcia umowy, obciąża abonentów opłatą wyrównawczą, gdy nie odstąpili oni od umów w terminie dziesięciu dni, a złożyli po tym terminie oświadczenie Orange Polska S.A. o rezygnacji z zamówienia SOR, czyli jeszcze przed rozpoczęciem świadczenia głównego. Podobnie jest z innymi

dostawcami usług, którzy obciążają abonentów opłatą wyrównawczą, jak też ze sprzedawcami energii elektrycznej.

Na podstawie dotychczasowego doświadczenia zawodowego w kontaktach z przedsiębiorcami w sprawach ochrony interesów konsumentów stwierdzam, że obrona interesów w wyżej przedstawionych zagadnieniach jest bardzo trudna, gdyż przedsiębiorcy nie uwzględniają w tych kwestiach stanowisk Rzecznika Konsumentów, a organy ścigania odmawiają wszczęcia postępowań z uwagi na zamieszczony podpis abonenta, czy też odbiorcy energii na właściwych umowach, mimo że przedsiębiorcy w kilku przypadkach uniemożliwili odstąpienia od tych umów w obowiązującym ustawowym terminie, bowiem ich przedstawiciele handlowi nie pozostawili konsumentom kopii umów, jak też przy podpisaniu umowy zostali wprowadzeni w błąd.

Wiele uwag można też wnieść do działań firm windykacyjnych, które często występują wobec dłużników z pozwami o zasądzenie przedawnionych już wierzytelności w elektronicznym postępowaniu upominawczym, a wydane przez Sąd Rejonowy Lublin Zachód VI Wydział Cywilny nakazy zapłaty czasem nie są doręczane przez dostarczycieli do pozwanych, tym samym uniemożliwia się im wniesienie sprzeciwu od nakazu zapłaty w czternastodniowym terminie.

Zdarzają się przypadki, iż dłużnicy dowiadują się o wydanym przez Sąd Rejonowy nakazie zapłaty dopiero od Komorników właściwych Sądów Rejonowych, którzy wszczęli wobec nich egzekucję długu na podstawie prawomocnych nakazów zapłaty. W minionym okresie, gdy doręczenia przesyłek dokonywała Poczta Polska, skarg tego typu było mniej, aktualnie problem ten się nasila, gdy doręczycielem jest InPost. Dodać też należy, iż firmy windykacyjne bazują na niewiedzy konsumentów i ściągają od dłużników wierzytelności przeterminowane, nawet sprzed dziesięciu lat od zaistniałego zdarzenia.

Innym zagadnieniem, z którym borykają się konsumenci jest realizacja umów poza lokalem przedsiębiorstwa na sprzedaż różnych towarów, szczególnie na pokazach organizowanych głównie w hotelach lub na formach wyjazdowych - wycieczkach. Jeśli konsumenci odstępowali od tak zawartych umów w obowiązującym dziesięciodniowym terminie, to przedsiębiorcy w różny sposób uchylali się od uznania tych odstąpień za skuteczne lub nie chcieli zwrócić wpłaconych zaliczek. Przykładem takiego nieodpowiedzialnego postępowania jest działanie przedsiębiorcy Aven Group Sp. z o. o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie, najpierw przy ul. Przewodowej 37, obecnie Świętokrzyskiej 30/63. Umowa poza lokalem była zawarta z konsumentką 28.08.2014 r., a pisemne odstąpienie od umowy zostało dokonane w dniu 02.09.2014 r. listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wraz ze zwrotem towaru przesyłką kurierską na adres sprzedawcy. Przedsiębiorca nie odebrał przesyłek, gdyż zmienił siedzibę firmy i w dniu 02.09.2014 r. złożył wniosek do Sądu Rejonowego o zmianę wpisu w KRS adresu i składu osobowego Zarządu. Kolejne odstąpienie od umowy wysłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru w dniu 16.09.2014 r. na nowy adres przedsiębiorcy również nie zostało odebrane i nastąpił zwrot do nadawcy po dwukrotnym awizowaniu. Konsumentka odrębnie odstąpiła od umowy kredytowej zawartej z Santander Consumer Bank S.A. z/s we Wrocławiu, który uznał odstąpienie od umowy za skuteczne. Konsumentka po raz trzeci 21.10.2014 r. wystąpiła pisemnie na nowy adres firmy przedstawiając opis zaistniałych zdarzeń i przesyłając kopię całości dokumentacji w sprawie, lecz przedsiębiorca również nie zareagował na to wystąpienie. Zakupiony towar VAPORII tospat i Multi cooker nie został odebrany przez sprzedawcę, nie używany jest w dyspozycji konsumentki, która nie chce ponosić dalszych zbędnych kosztów związanych z jego przesyłką, bowiem i tak już wydała kwotę 75,22 zł.

Stwierdzić należy, że przedsiębiorca uchyla się od uznania skutecznego odstąpienia od umowy, bowiem nie odbiera korespondencji oraz zwrotu towaru, po to aby w konsekwencji po pewnym czasie sprzedać dług za zakupiony towar firmie windykacyjnej, a ta wniosła pozew o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym. Pomoc w tej sprawie Powiatowego Rzecznika Konsumentów również nie przynosi efektów, bowiem Spółka Aven Group. Sp. z o.o. Sp. k. nie odbiera telefonów od konsumentki oraz Rzecznika.

W 2014 r. konsumenci zwracali się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów o pomoc prawną nie tylko w sprawach z zakresu problematyki konsumenckiej w dochodzeniu indywidualnych roszczeń, reklamując złe jakościowo produkty, czy świadczone usługi, ale także w innych kwestiach życia codziennego, to jest ubezpieczeń społecznych, ubezpieczeń na życie i majątkowych.

W problematyce ubezpieczeń dominują ubezpieczenia na życie, gdzie ubezpieczyciele dość często odmawiają wypłaty należnych uposażonemu świadczeń po zgonie ubezpieczonego, bądź też odmawiają partycypowania w spłacie kredytów, czy pożyczek po zgonie bezpośredniego kredytobiorcy-pożyczkobiorcy, jeżeli prawnym zabezpieczeniem spłaty kredytu, czy pożyczki było ubezpieczenie na życie. Główną przesłanką nie wypłacania świadczeń są zapisy ogólnych warunków ubezpieczenia, wyłączające odpowiedzialność ubezpieczyciela, jeżeli przyczyną zgonu była choroba zdiagnozowana u

zmarłego w okresie 12 miesięcy przed datą zawarcia umowy pożyczki, bądź też na podstawie ogólnych warunków dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek śmierci spowodowanej zawałem serca lub krwotokiem śródmózgowym, jeżeli w karcie zgonu widniał zapis- nagłe zatrzymanie akcji serca, a nie wprost zawał serca, mimo iż w uzupełnieniu karty zgonu w formie zaświadczenia lekarskiego, było jednoznaczne stwierdzenie, że przyczyną zgonu był ostry zawał mięśnia sercowego w następstwie zatrzymania krążenia.

Stanowiska Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie Ergo Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie odmawiającego wypłaty świadczenia lub spłaty kredytów nie można już zaakceptować, kiedy odmawia się nie tylko wypłaty roszczenia spłaty zadłużenia kredytowego z wyżej wymienionych przyczyn, ale również zwrotu składki ubezpieczeniowej za okres nie objęty odpowiedzialnością Zakładu Ubezpieczeń. Jeśli Towarzystwo za planowany ośmioletni okres kredytowania, a tym samym ochrony ubezpieczeniowej, pobrało składkę ubezpieczeniową w wysokości 3500,00 PLN, a w związku ze zgonem kredytobiorcy po upływie 1,5 roku od daty zawarcia umowy nie ponosi już żadnej odpowiedzialności z tytułu ochrony, to co najmniej powinno proporcjonalnie dokonać zwrotu składki za pozostały okres nie objęty już odpowiedzialnością Towarzystwa.

Zasygnalizowane wyżej mankamenty związane z wypłatą świadczeń osobom ubezpieczonym lub po ich zgonie uposażonym, nie są jedynymi niedociągnięciami w działalności ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczeń na życie. Wiele skarg dotyczy również nieprawidłowości z tytułu odpowiedzialności Towarzystw Ubezpieczeń przy wypłacie świadczeń na podstawie zawartych umów w ubezpieczeniach majątkowych.

Sprawy bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej były realizowane w 2014 r. prawidłowo, zaś w niewystarczającym stopniu Rzecznik Konsumentów wprowadzał elementy wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych, ze względu na ograniczony wymiar zatrudnienia oraz wzrastającą liczebność i złożoność spraw, z którymi zwracają się o pomoc prawną konsumenci.

W świetle przedstawionych wybranych informacji z zakresu ochrony interesów konsumentów nasuwa się wniosek:

- w doskonaleniu realizacji celów polityki konsumenckiej należy zacieśnić współdziałanie pomiędzy wszystkimi funkcjonującymi na rynku organizacjami konsumenckimi, a wymiarem sprawiedliwości rozstrzygającym spory między konsumentami a przedsiębiorcami,
- zaostrzyć wymagania Sądów Rejonowych prowadzących Krajowy Rejestr Sądowy w zakresie składania i rozpatrywania wniosków o wpis do Rejestrów tych przedsiębiorców, którzy funkcjonowali na rynku naruszając rażąco obowiązujące przepisy prawne w zakresie ochrony interesów konsumentów, a następnie ogłosili upadłość i złożyli ponownie wnioski o wpis do KRS- Rejestru przedsiębiorców pod inną, bądź nawet tą samą nazwą firmy, co znacznie ograniczyłoby niedozwolone praktyki, jakie obecnie stosują w realizacji zawieranych umów z konsumentami.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w: SANDOMIERZU**

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem 572
I. Usługi, w tym:	267
ubezpieczeniowa	30
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	17
remontowo-budowlana	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	6
telekomunikacja (telefony, TV)	83
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	-
pralnicza	3
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	-
przewozowa	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	2
windykacyjne	59
inne	52
II. Umowy sprzedaży, w tym:	176
obuwie i odzież	81
wyposażenie mieszkania	17
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	29
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	16
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	1
inne	25
III. Umowy poza lokalem i na odległość	129

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	43	20	15	8
ubezpieczeniowa	7	2	4	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	-	1	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	16	8	8	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	2	-	-	2
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	1	-	1	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	2	2	-	-
inne	14	8	1	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	49	27	14	8
obuwie i odzież	38	23	10	5
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	4	2	1	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	1	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	-
motoryzacja	1	-	-	1
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	-	-	1
inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	17	9	5	3

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	-----	-----	-----
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	-----
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-----	-----	-----	-----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	10
6.	Inne	-----	1	5	6
	RAZEM	-----	1	5	18
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	-----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	1	1

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-----
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-----
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-----
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-----
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-----

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	ŚWIĘTOKRZYSKIE
2. Miasto /Powiat	POWIAT SANDOMIERSKI
3. PRK/ MRK	POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	MARIA SOKAL
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE ROLNICZE I EKONOMICZNE
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	- <input checked="" type="checkbox"/> etatu - 1/2 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- <input checked="" type="checkbox"/> etatu - <input checked="" type="checkbox"/> etatu - inne, np. dyżury
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 W TYGODNIU PO 8 GODZIN PLUS W OSTATNICH DWÓCH TYGODNIACH KAŻDEGO MIESIĄCA DODATKOWO JEDEN DZIEŃ W TYGODNIU – 8 GODZIN.
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.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	STAŻYSTA- 10 MIESIĘCY REFERENT Z WYKSZTAŁCENIEM PRAWNICZYM - NIESPEŁNA 2 MIESIĄCE