

HANDEL

POWÓDZTWA
WYTOCZONE
NA RZECZ
KONSUMENTÓW
ORAZ POZWY
PRZYGOTOWANE
PRZEZ MIEJSKICH
I POWIATOWYCH
RZECZNIKÓW
KONSUMENTÓW

(liczba powództw i pozwów
w latach 2008–2013)



LICZBA SPRAW
TRAFIAJĄCYCH DO RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Rok	Liczba spraw
2008	333 502
2009	349 711
2010	416 323
2011	413 832
2012	444 391
2013	443 356

Skarg jest coraz więcej

Konsumenci w sieci pokazów

Firmy szukają ofiar na coraz głębszej prowincji

Małgorzata Kwiatkowska
Patrycja Otto
dgp@infor.pl

Naciąganie klientów to nadal preferowana przez firmy metoda na pozyskanie nowych odbiorców. Świadczy o tym rosnąca liczba spraw trafiających do rzeczników konsumentów. W ubiegłym roku było ich 443,4 tys. Dla porównania w 2008 r. o ponad 100 tys. mniej.

– Bywa, że w ciągu tygodnia mamy nawet 60 skarg od kon-

sumentów, którzy przyjeżdżają do naszego biura, aby zgłosić skargę. Wskazują też rzecznicy w Warszawie i w Szczytnie. Przedsiębiorcy nie wydają kupującym kompletów umów, zwłaszcza wniosków kredytowych, które są im przy tej okazji podsuwane, i nie informują o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni.

„Z informacji konsumentów wynika, że zdarzały się przypadki fałszowania zapisów w umowach stanowią-

ki, który w tym roku przekazał do UOKiK ok. 100 spraw związanych z takimi nieuczciwymi praktykami.

Największe spółki energetyczne przeprowadzają kampanie ostrzegające przed naciągaczami. Na przykład Tauron prowadził już kampanię skierowaną głównie do osób starszych. Kolejna rozpocznie się w IV kwartale. – Z badań, które Tauron prowadzi wśród klientów, wynika, że akcje edukacyjno-in-

Indeksy giełdowe

29.09.2014 r.

nazwa	wartość (pkt)	zmiana (%)
WIG	54 699,03	0,32
WIG20	7 495,57	0,06
WIG30	7 667,70	0,03
mWIG40	3 614,68	0,31
MSRo	12 667,97	0,32
WIG-BANKI	8 665,06	1,50
WIG-BUDOWNICTWO	2 194,30	0,40
WIG-CHEMIA	11 975,81	-0,54
WIG-DEWELOPERZY	1 336,61	-1,12
WIG-ENERGIA	4 575,50	-0,82
WIG-INFORMATYKA	1 320,07	0,65
WIG-MEDIA	4 092,06	0,29
WIG-PAIWA	3 211,42	-0,93
WIG-SPOZYWCZY	2 452,65	-0,39
WIG-SUROWICE	4 114,24	-1,38
WIG-TELEKOMUNIKACJA	1 186,06	0,70

WIG30

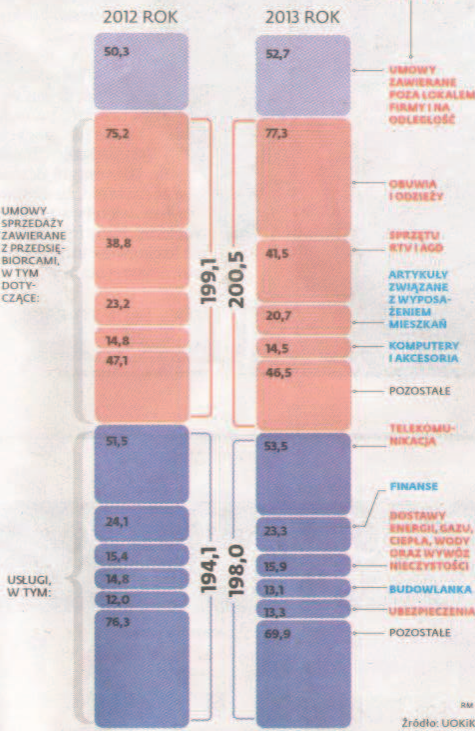
nazwa	kurs (zł)	zmiana (%)	obroty (tys.)
ALIOR	82,95	0,45	6777
ASSECOPOL	46,09	0,99	6287
BOGDANKA	108,55	0,05	7853
BORYSZEW	6,81	-1,16	11624
BZ WBK	398,00	0,25	25427
CCC	130,50	-1,58	72
CYFRPLAT	26,78	0,64	5090
ENERA	16,30	-0,61	6395
ENERGA	23,75	-0,59	10140
EUROCASH	32,05	3,09	7406
GRUPA AZOTY	63,20	-1,48	2588
GTC	5,57	-1,05	1409
HANDLOWY	124,00	1,38	6037
ING BSK	148,00	1,30	1158
JSW	32,29	3,59	15242
KERNEL	24,91	-1,15	2039
KGHM	195,15	-2,15	109904
LOTOS	28,66	0,03	2326
LPP	9786,50	1,10	18420
MBANK	496,50	1,12	12235
ORANGE PL	11,41	0,88	34456
PEKAO	194,00	1,46	78456
PGE	20,51	-1,38	50752
PCING	5,09	-1,55	18936
PIM Orlen	43,37	-0,63	25597
PKO BP	35,58	1,95	84274
PLU	478,00	-1,38	77865
SYNTHOS	4,74	0,27	3803
TAURON	5,25	-0,97	5463
TVN	15,45	-0,39	2177

Kursy walut NBP

29.09.2014 r.

waluta	kurs	zmiana
USD	1,32	0,00
EUR	3,70	0,00
GBP	2,05	0,00
JPY	100,00	0,00
CHF	1,13	0,00
CAD	1,00	0,00
AUD	1,00	0,00
BRL	1,00	0,00
INR	1,00	0,00
RUB	1,00	0,00
PLN	1,00	0,00
CZK	1,00	0,00
HUF	1,00	0,00
SEK	1,00	0,00
NOK	1,00	0,00
DKK	1,00	0,00
ISK	1,00	0,00
TRY	1,00	0,00
ZAR	1,00	0,00
MXN	1,00	0,00
ARS	1,00	0,00
CLP	1,00	0,00
COP	1,00	0,00
PEN	1,00	0,00
UYU	1,00	0,00
VEF	1,00	0,00
BOB	1,00	0,00
BSD	1,00	0,00
BBD	1,00	0,00
TTD	1,00	0,00
USD	1,00	0,00
EUR	1,00	0,00
GBP	1,00	0,00
JPY	1,00	0,00
CHF	1,00	0,00
CAD	1,00	0,00
AUD	1,00	0,00
BRL	1,00	0,00
INR	1,00	0,00
RUB	1,00	0,00
PLN	1,00	0,00
CZK	1,00	0,00
HUF	1,00	0,00
SEK	1,00	0,00
NOK	1,00	0,00
DKK	1,00	0,00
ISK	1,00	0,00
TRY	1,00	0,00
ZAR	1,00	0,00
MXN	1,00	0,00
ARS	1,00	0,00
CLP	1,00	0,00
COP	1,00	0,00
PEN	1,00	0,00
UYU	1,00	0,00
VEF	1,00	0,00
BOB	1,00	0,00
BSD	1,00	0,00
BBD	1,00	0,00
TTD	1,00	0,00

NAJCZĘSTSZE PROBLEMY KONSUMENTÓW
(tys.)



TENDENCJA:
WIĘCEJ SKARG
NIŻ W 2012 R.
MNIĘSKARG
NIŻ W 2013 R.

Wzrost świadomości klientów zauważają też „myśliwi”. Przenoszą się do mniejszych miast. O ile w aglomeracjach liczba skarg rośnie systematycznie, o tyle w mniejszych skoki są dynamiczne. Rok 2013 rekordowy pod względem liczby spraw był np. dla rzecznika w Krapkowicach. Było ich 1,4 tys., wobec 156 przed 4 laty. Powiatowy rzecznik w Dąbrowie Górniczej udzielił w zeszłym roku 3,6 tys. porad, o 30 proc. więcej niż w 2012 r. W Jarosławie liczba skarg wzrosła o 33 proc., do 3,5 tys.

Najczęstsze są skargi na usługi telekomunikacyjne oraz umowy sprzedaży odzieży i obuwiu. Jeden z największych problemów to też umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Chodzi m.in. o sprzedaż produktów na pokazach, gdzie łapani są głównie starsi ludzie. W Szczecinie w 2013 r. liczba spraw dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa wzrosła o połowę. Na dynamiczny rozwój firm

sumentów tylko na jedną firmę. Ale rosnąca liczba spraw trafiających do rzeczników to również efekt rosnącej świadomości klientów. Coraz więcej osób, które zostały naciągnięte, chce walczyć o zadośćuczynienie – wyjaśnia Małgorzata Cieloch, rzecznik prasowy UOKiK.

W Warszawie zgłaszały się też osoby z zaświadczeniami od lekarzy, którzy bezwzględnie zakazywali im stosowania powszechnie sprzedawanego na spotkaniach urzędzenia o nazwie „bioharmonizer”. – Produkt ten nie tylko nie leczy, ale jest szkodliwy dla osób z chorobami serca oraz wahaniami ciśnienia – czytamy w raporcie rzecznika.

W Szczecinie, gdzie dwie firmy mocno uaktywniły taką formę sprzedaży naczyń kuchennych i biostymulatorów, z powodu dużej liczby poszkodowanych, głównie osób starszych i często niedołężnych życiowo, rzecznik skierował nawet pozwy do sądu.

Rynek sprzedaży energii z kolei boryka się z problemem wędrujących po domach nieuczciwych akwizytorów. Jako pretekst wykorzystują oni m.in. zmianę taryf, która rzekomo wymaga aneksu do umowy, lub wymagania Unii Europejskiej. Bywa, że podszycują się pod współpracowników dotychczasowego dostawcy. – Wprowadzają w błąd i doprowadzają do podpisania umowy, której klienci nie chcieli zawierać – wskazuje Agnieszka Główniewska z Urzędu Regulacji Energety-

formacyjnie odnoszą skutek. Codziennie otrzymujemy od ok. 50 do ok. 100 zgłoszeń od klientów, którzy informują nas, że w ich okolicy pojawili się nieuczciwi akwizytorzy, lub dopytują, co mogą zrobić, by wycofać się z umowy podpisanej pod wpływem uzyskania niepełnych i nieuczciwych informacji – wskazuje Grzegorz Lot, wiceprezes Tauron Sprzedaż.

Nadzieją na przyszłość są nowe przepisy o ochronie praw konsumentów, które zaczną obowiązywać od 25 grudnia tego roku. Joanna Affre, adwokat z kancelarii Affre i Wspólnicy, wskazuje, że wydłużony zostanie termin na rezygnację z umowy zawieranej poza lokalem firmy i na odległość, a więc tych zawieranych przez telefon, korespondencyjnie czy na pokazach produktów. Wyniesie 14 dni od zawarcia umowy, a jeśli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o prawie odstąpienia, wydłuży się do nawet 12 miesięcy.

– Często tych czterech dni brakowało, by osoba starsza, która kupiła np. garnki, skonsultowała się z rodziną i przedyskutowała zakup – uzupełnia Małgorzata Cieloch.

Wchodzi do sklepu i... niszczą praktykę konkurencji. Nieczyste zagrywki wielkich korporacji na Forsal.pl

waluty	średni	(%)
bat tajlandzki	1 THB	0,0220 0,48
dolar amerykański	1 USD	3,8000 0,68
dolar australijski	1 AUD	2,8766 0,05
dolar hongkongski	1 HKD	0,4251 0,62
dolar kanadyjski	1 CAD	2,9971 0,27
dolar nowozelandzki	1 NZD	2,6504 1,49
dolar singapurski	1 SGD	2,6869 0,26
euro	1 EUR	4,1843 0,15
fortnit węgierski	100 HUF	1,3377 0,30
frank szwajcarski	1 CHF	3,4073 0,19
funct szwedzki	1 GBP	5,3969 0,10
henrywa ukraińska	1 UAH	0,2659 1,11
jen japoński	100 JPY	3,0704 0,15
korona czeska	1 CZK	0,1521 0,13
korona duńska	1 DKK	0,5622 0,16
korona islandzka	100 ISK	2,7348 0,21
korona norweska	1 NOK	0,5907 0,21
korona szwedzka	1 SEK	0,4547 0,11
kuna chorwacka	1 HRK	0,5482 0,13
lej rumuński	1 RON	0,9483 0,09
lew bułgarski	1 BGN	2,1994 0,15
lira turecka	1 TRY	1,4450 0,19
lira włoska	1 LTL	1,4719 0,19
nowy szefel izraelski	1 IS	0,8999 0,54
peso chilijskie	100 CLP	0,2992 0,15
peso filipińskie	1 PHP	0,0372 0,14
peso meksykańskie	1 MXN	0,2494 0,12
rand RPA	1 ZAR	0,2091 0,17
real brazylijski	1 BRL	1,3541 0,68
ringgit malezyjski	1 MYR	1,0064 0,10
rubel rosyjski	1 RUB	0,0228 1,07
rupia indonezyjska	10 000 IDR	2,7364 0,15
rupia indyjska	100 INR	5,3657 0,43
won (Korea Płd.)	100 KRW	0,2394 0,16
yan (Chiny)	1 CNY	0,5168 0,17
zloty (Polska)	1 PLN	4,0904 0,07

Tabela nr 188/A/NBP/2014
*Dotyczy: Austrii, Belgii, Cypru, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Luksemburga, Malty, Niemiec, Portugalii, Włoch, Słowacji i Szwecji

Depozyty 29.09.2014 r.

WIBOR	
1 miesiąc	2,4200
3 miesiące	2,2900
6 miesięcy	2,2600
12 miesięcy	2,2400

LIBOR - USD	
1 miesiąc	0,1540
3 miesiące	0,2331
6 miesięcy	0,3304
12 miesięcy	0,5777

LIBOR - EUR	
1 miesiąc	0,0950
3 miesiące	0,0971
6 miesięcy	0,1450
12 miesięcy	0,3021

LIBOR - CHF	
1 miesiąc	0,0010
3 miesiące	0,0050
6 miesięcy	0,0604
12 miesięcy	0,1684

DZIENNIK GAZETA PRAWNA

Redakcja:
ul. Okopowa 58/72
01-042 Warszawa
tel. 22 530 40 40
faks 22 490 40 39; e-mail: dg@infor.pl

Redaktor naczelny:
Jadwiga Sztabińska

Zastępcy redaktora naczelnego:
Andrzej Andrysiak, Paweł Nowacki,
Dominika Sikora

Sekretarz: Łukasz Bak – szef sekretariatu,
Rafał Drzewiecki, Anna Godlewska,
Wojciech Łyszek, Leszek Majkut,
Miroslaw Mazanek, Mira Suchodolska

Redaguje zespół:
Dział „Dziennik”: Marcin Hadaj – szef
działu, zastępcy: Piotr Buzzek, Zbigniew
Parafianowicz, Michał Płotnicki
Dział „Gazeta Prawna”: Krzysztof Jedak
– szef działu, zastępcy: Katarzyna
Jędrzejewska, Barbara Kasprzycka,
Urszula Wilkowska

Opinie: Łukasz Wilkiewicz
Magazyn: Anna Maston
Kultura i dodatki TV: Jakub Demiański
**Dodatki poradnicze i wydawnictwa
specjalne:** Marita Cudomoka-Byrka
GazetaPrawna.pl: Lidia Rasi

Forsal.pl: Szymon Ostrowski
Dziennik.pl: Magdalena Birczka
Szef działu foto: Krzysztof Cieloszewicz
Szef studia DTP: Jacek Olszowiec
Główny grafik: Cezary Chochół

Biuro reklamy:
(tel. 22 530 44 44,
faks 22 530 41 10)

Dyrektor Centrum Reklam:
Katarzyna Jaszczyk-Szulk

Dyrektor ds. reklamy internetowej:
Tomasz Niewiński,
tel. 22 530 41 96

Komunikaty, ogłoszenia:
Beata Wilkowska,
tel. 22 530 43 94

Nekrologi i kondolencje:
Mariusz Zarzycki, tel. 22 482 42 06
Dyrektor Centrum Marketingu i Sprzedaży:
Aneka Kowalska, tel. 22 530 43 00

Rzecznik prasowy, PR:
Agneta Broda, tel. 22 531 49 81
Biuro obsługi klienta:
01-042 Warszawa, ul. Okopowa 58/72
tel. 22 530 40 40
ul. Batalionu Piłaterówek 3
tel. 22 761 30 30
o Ren 636 646
e-mail: help@infor.pl

Partnerskie biura ogłoszeń:
Mariusz Zarzycki, tel. 22 531 48 30

Produkcja:
Elżbieta Staniłler, tel. 22 530 42 24
Druk: Agora SA (Warszawa, Pila)
Agora Poligrafia Sp. z o.o. (Tychy)

INFOR
Wydawca Dziennika Gazety Prawnej:
Infor BIZNES Sp. z o.o.
01-042 Warszawa, ul. Okopowa 58/72
tel. 22 530 40 40
Wiceprezes zarządu: Ewa Świdamska
Wiceprezes zarządu: Monika Szulc-Wąsikowska

Grupa INFOR PL
Prezes zarządu: Ryszard Piętkowski

Redakcja zastrzega sobie prawo do redagowania i skracania tekstów. Rozpowszechnianie materiałów redakcyjnych zarówno w formie elektronicznej, jak i papierowej bez zgody wydawcy jest zabronione.

Zamówienia na prenumeratę przyjmują:
RUCH SA,
Kolporter SA,
Campond Press,
GLM AS Press
oraz urzędy pocztowe.

Informacje o prenumeracie:
tel. 22 761 31 22,
gazetaprawna.pl
/prenumerata