

ZARZĄDZENIE NR 82 /2013
PREZYDENTA MIASTA MYSŁOWICE
z dnia 6 marca 2013r

w sprawie: zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Mysłowicach za 2012 rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./

Zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach za 2012 rok” stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuję Miejskiego Rzecznika Konsumentów do przekazania sprawozdania, o którym mowa w § 1 do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**PREZYDENT MIASTA
MYSŁOWICE**

mgr inż. Edward LASOK

Otrzymują:

1. Wydz. Organizacyjny UM a/a – 2 egz.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów – 2 egz.

RADCA PRAWNY

Bożena Pilarska
mgr Bożena PILARSKA
(nr wpisu 1172)

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYŚŁOWICACH
ZA 2012 ROK**

„Wszyscy z definicji jesteśmy konsumentami. Konsumentami stanowią największą grupę ekonomiczną w gospodarce, wpływającą oraz pozostającą pod wpływem prawie każdej publicznej i prywatnej decyzji ekonomicznej. Ale są oni jedyną ważną grupą, której zdanie często nie jest wysłuchane”.

John F. Kennedy

Mysłowice, marzec 2013 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów	3
1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy	3
II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów	3
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	3
2. Składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ...	4
4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	5
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań	5
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	5
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	6
a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)	
b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
c) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	7
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	7
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników	7
IV. Tabele	8
Tabela Nr 1 - Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad	8
Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów	9
Tabela Nr 3 – Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	9
Tabela Nr 4 – Inne zadania	10

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest ochrona praw i interesów konsumentów.

1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy

Ochronę praw konsumentów zapewnia art. 76 Konstytucji RP. Przepis ten nakłada na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Uchwałą Nr LVII/578/2005 z dnia 29 grudnia 2005 r. Rada Miasta Mysłowice utworzyła z dniem 1 stycznia 2006 r. Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów jako jednostkę budżetową, przy pomocy której Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W dniu 23 lutego 2006 r. Rada Miasta Mysłowice Uchwałą Nr LXII/608/2006 zatwierdziła natomiast Statut Biura.

Do zakresu działania Biura należą sprawy z zakresu ochrony praw konsumentów – mieszkańców miasta Mysłowice. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania określone ustawą przy pomocy pracowników Biura. Obecnie kadra Biura liczy trzy osoby /2 i ¼ etatu/ a stan kadrowy pozostaje niezmienny od czasu powstania Biura.

Miejski Rzecznik Konsumentów zgodnie z art. 43 ust. 1 cyt. Ustawy w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Prezydentowi Miasta Mysłowice do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Tylko bowiem świadomy swoich praw konsument jest w stanie je wyegzekwować.

Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2012 roku do Rzecznika były bardzo różnicowane. Poradnictwo konsumenckie odbywało się telefonicznie, udzielane było bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do Biura oraz pocztą elektroniczną. Najpopularniejszą metodą zgłaszania problemów konsumenckich w okresie sprawozdawczym było poradnictwo osobiste

- 888 osób, telefonicznie skontaktowało się z Rzecznikiem 726 konsumentów zaś w formie mailowej udzielono 59 porad.

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiły się o poradę 1673 osoby. Porady telefoniczne i osobiste polegały nie tylko na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie i kierowaniu konsumenta do właściwych instytucji. Działania Rzecznika w tej formie polegały przede wszystkim na nawiązaniu kontaktu i interwencji u przedsiębiorcy w celu szybkiego załatwienia sprawy. Katalog spraw i sposób ich załatwienia omówione zostały w dalszej części sprawozdania.

Do Rzecznika trafiają też mieszkańcy miasta z pytaniami z innych niż prawo konsumenckie dziedzin, jak np. prawo spadkowe, rodzinne, pracy, emerytalno - rentowe, spółdzielcze, egzekucyjne, a także przedsiębiorcy z pytaniami dotyczącymi problemów wynikających z prowadzonej działalności gospodarczej i zawodowej. Ponadto konsumenci, którzy korzystają z łączności internetowych mogą w Biuletynie Informacji Publicznej zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro MRK.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 58% z nich dotyczyło umów sprzedaży, głównie: obuwiu, odzieży, sprzętu AGD i RTV (w tym sprzęt telekomunikacyjny) oraz sprzętu komputerowego. Reklamowane usługi stanowiły natomiast 27% ogółu zgłoszonych zapytań. Do najczęściej występujących należały sprawy dot. usług telekomunikacyjnych i finansowych.

Szczegółową informację w w/w zakresie przedstawia Tabela nr 1.

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

W roku 2012 nie zaistniała potrzeba składania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich – rodzaje, charakterystyka i struktura wystąpień

Zgodnie z art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z. 2007 r. Nr 50, poz. 331) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Występowanie do przedsiębiorców następuje na wniosek konsumenta składany w formie pisemnej lub ustnej i przedłożeniu dokumentów zebranych w sprawie.

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

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 157 postępowań występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Na 154 zakończonych już spraw w 107 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Regulacji Energetyki oraz Inspekcja Handlowa zaopatrują Rzecznika w specjalistyczne czasopisma /biuletyny/, broszury, ulotki i informatory. Własne ulotki informacyjne dostarczył także dostawca energii elektrycznej TAURON, w których informował konsumentów o możliwości zmiany dostawcy energii oraz o następstwach takiego postępowania.

Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania wprowadzającej w błąd reklamy, Rzecznik przekazywał dokumenty oraz zwracał się do Inspekcji Handlowej oraz Delegatur UOKiK o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne, wnioski o rozpatrzenie sporu przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Katowicach lub inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi.

Szczegółową charakterystykę sporządzonych pozwów przedstawia Tabela Nr 3.

Należy podkreślić, że zdarzały się przypadki, że konsumenci zgłaszali się do Rzecznika za późno. Bagatelizowali nakaz zapłat wydany w postępowaniu elektronicznym (nakaz ten nie zawiera żadnych podpisów ani pieczęci), a pomocy szukali dopiero, gdy działania egzekucyjne podejmował komornik.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

W mojej pracy codziennej spotykam się z problemami konsumentów wynikającymi głównie z niewiedzy i nieznamości praw jakie im przysługują. Edukacja konsumencka jest bardzo ważnym zadaniem, mającym na celu ugruntowanie wiedzy konsumenckiej. W związku z tym, wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, kontynuowałam zapoczątkowaną przeze mnie kilka lat temu edukację młodzieży szkół ponadpodstawowych i przeprowadziłam cykl szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego w trzech szkołach na terenie miasta, których dyrektorzy wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj.: w I LO im. T. Kościuszki, w II LO im. Powstańców Śląskich oraz Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2. Młodzież uczestnicząca w spotkaniach przejawiała dużą aktywność, zadając pytania i dzieląc się doświadczeniami, zwłaszcza swoich bliskich, którzy znaleźli się w sytuacji poszkodowanego konsumenta i nie potrafili skutecznie dochodzić swoich praw.

Rzecznik na bieżąco udostępnia również konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie, wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Federację Konsumentów. Ponadto informacje z zakresu prawa konsumenckiego umieszczone są w gablocie informacyjnej znajdującej się w siedzibie Rzecznika.

W omawianym okresie Rzecznik wziął udział w następujących spotkaniach szkoleniach i spotkaniach konsultacyjnych:

- ✓ szkolenie z zakresu nowelizacji ustawy o kredycie konsumenckim, organizowane przez Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich w Warszawie w dniu 21.03.2012 r. w Katowicach,
- ✓ spotkanie organizowane przez TP SA oraz PTK Centertel z organizacjami reprezentującymi konsumentów – 18.04.2012 r. w Katowicach,
- ✓ konferencja pn. „Pozycja konsumenta na rynku energii elektrycznej” organizowana przez Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach oraz Towarzystwo Obrotu Energią, która odbyła się w dniu 10.12.2012 r. w Katowicach.

Należy podkreślić, że systematyczne doszkalać odgrywa ważną rolę w zwiększaniu i doskonaleniu wiedzy w zakresie prawa konsumenckiego, co ma odzwierciedlenie w jakości pomocy udzielanej konsumentom.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)

W roku 2012 Rzecznik Konsumentów samodzielnie nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych.

b) Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku 2012 Rzecznik Konsumentów samodzielnie nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

c) art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

W okresie sprawozdawczym Rzecznik skierował 5 pisemnych zawiadomień do Komendy Miejskiej Policji w Mysłowicach o popełnieniu przez przedsiębiorców czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm./ w związku z art. 42 ust. 4 cyt. Ustawy. W trzech sprawach zapadły już wyroki skazujące przedsiębiorców karą grzywny, sygn. akt: II W 279/12, sygn. akt II W 442/12 oraz II W 673/12. Łączna wysokość wymierzonych kar w postaci grzywny: 4.800,00 zł.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów w Mysłowicach proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- a) zmianę przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego poprzez wskazanie konkretnego terminu załatwienia reklamacji. Ustawowy zapis, że sprzedawca ma doprowadzić towar do stanu zgodnego z umową „w odpowiednim czasie” przedsiębiorcy interpretują na swoją korzyść, co prowadzi do znacznego wydłużania czasu załatwiania reklamacji,
- b) wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenie zmian w ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów,
- c) wprowadzenie dla potrzeb Rzecznika bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej (w szczególności z zakresu obuwnictwa),
- d) wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez Polubowny Sąd Konsumencki; z praktyki Rzecznika wynika, że większość przedsiębiorców nie wyraża zgody na polubowny arbitraż konsumencki,
- e) wykreślenie rzecznika konsumentów z przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Postępowanie sądowe w tych sprawach wiąże się z przymusem adwokackim, dlatego udział rzecznika konsumentów jest zbędny.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W 2012r. Miejski Rzecznik Konsumentów podejmował działania w zakresie ochrony konsumentów, realizując przypisane ustawowo zadania, takie jak: udzielanie bezpłatnych porad konsumenckich, wystąpienia do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich, czy pomoc w postępowaniu w sprawach konsumenckich przed sądami, jak i działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Z analizy sprawozdania wynika, że świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Sam zakres spraw prowadzonych przez Rzecznika ulega ciągłemu pogłębianiu.

IV. Tabele

Tabela Nr 1

Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. USŁUGI ogółem, w tym:	459	27
finansowe	70	
ubezpieczeniowe	53	
telekomunikacyjne, TV kablowa	135	
motoryzacyjne	12	
pocztowe	5	
turystyczno-hotelarskie	29	
pralnicze	7	
remontowo – budowlane	26	
przewozowe	6	
najem + media	54	
naprawa sprzętu RTV, AGD, komputerów	13	
developerska, pośrednictwo nieruchomości	2	
szewskie	2	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	9	
stolarskie	12	
windykacja	18	
inne	6	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	963	58
sprzęt AGD, RTV	164	
odzież, obuwie	370	
sprzęt komputerowy	72	
wyposażenie mieszkania	111	
motoryzacja	85	
biżuteria	10	
sprzęt sportowy	25	
żywność	42	
książki	5	
sprzęt medyczny	5	
maszyny, urządzenia	33	
paliwo	12	
zabawki	3	
galanteria skórzana	23	
nieruchomości	3	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	251	15
RAZEM	1673	100

Tabela Nr 2
Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogólna ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I USŁUGI ogółem, w tym:	37	29	7	1
telekomunikacja / w tym: TV kablowa, Internet/	19	16	3	-
finansowe	6	5	1	-
pralnicze	1	-	1	-
remontowo-budowlane	2	1	-	1
windykacyjne	2	2	-	-
fotograficzne	1	1	-	-
rozliczenie mediów	4	3	1	-
turystyczne	2	1	1	-
II UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	108	70	38	-
Obuwie, odzież	80	55	25	-
sprzęt AGD i RTV (sprzęt telekomunikacyjny)	7	4	3	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	3	4	-
motoryzacja	4	3	1	-
zabawki, sprzęt dla dzieci	1	-	1	-
sprzęt sportowy, galanteria	8	5	3	-
Komputer i akcesoria komputerowe	1	-	1	-
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	12	8	2	2
RAZEM	157	107	47	3

Tabela Nr 3
Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

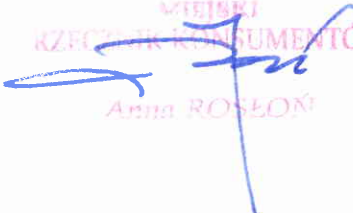
Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		sprawy w toku	ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-

3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	-	6	8
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	3	4
6.	Inne (Sprzeciw od nakazu zapłaty)	1		1	2
	RAZEM	4	-	10	14
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4 - Inne zadania

Lp.	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 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	5
5.	art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc Przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

sporządziła: mgr inż. Anna Rostół
Mysłowice, marzec 2012 r.

MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Anna ROSTOŁ