

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów**  
**Departament Polityki Konsumentckiej**

Działania powiatowych (miejskich)  
Rzeczników konsumentów w roku 2012

**Warszawa, sierpień 2013 r.**

## SPIS TREŚCI

- I. Wstęp
  1. Formalno-prawne usytuowanie Rzeczników w powiecie.
  2. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).
- II. Realizacja zadań Rzeczników konsumentów wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
  1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
  2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
  3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
  4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
  5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.
  6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
  7. Podejmowanie działań wynikających z:
    - art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),
    - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
    - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
    - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
    - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).
- III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.
  1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności powiatowych (miejskich) Rzeczników konsumentów.
  2. Wnioski Rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
  3. Wnioski dotyczące pracy Rzeczników.
- IV. Podsumowanie przesłanych sprawozdań.
- V. Tabele.

# I. Wstęp

## 1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.

Sprawozdanie dotyczące działalności Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w 2012 r. zostało sporządzone na podstawie sprawozdań przekazanych przez Rzeczników Delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Na podstawie danych przekazanych przez Delegatury UOKiK ustalono, że w omawianym okresie funkcjonowało 371 Rzeczników Konsumentów. W kilku przypadkach, stosownie do art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej uokik, powiaty na podstawie porozumienia, utworzyły jedno wspólne stanowisko Rzecznika.

Łączone stanowiska Rzecznika Konsumentów:

- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Lublinie;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Radomiu i Zwoleniu;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Bielsku – Białej;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Rybniku;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krotoszynie i Pleszewie;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krapkowicach i Strzelcach Opolskich.

Powiatowi (miejscy) Rzecznicy konsumentów realizują zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. *o samorządzie powiatowym* (Dz. U z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.).<sup>1</sup> Natomiast przepisy art. 37-43 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* określają zadania oraz formę ich realizacji przez Rzeczników konsumentów. Należą do nich:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

---

<sup>1</sup> Art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 o samorządzie powiatowym stanowi, że Powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta.

Uprawnienia Rzeczników Konsumentów pozwalają im również na:

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- występowanie jako oskarżyciele publiczni w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- wytaczanie powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479 (38) § 1 ustawy Kodeks postępowania cywilnego);
- występowanie do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika (art. 114 ust. 1 uokik). Art. 114 stanowi, że: *Kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł.*

## **2. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).**

Z analizy sprawozdań wynika, że w 2012 r. większość Rzeczników pełniła swoje obowiązki jednoosobowo, wykonując zadania przy pomocy wyodrębnionego biura lub łącząc zadania Rzecznika z innymi zadaniami w strukturze starostwa, np. naczelników wydziałów lub sekretarzy, z funkcjami Rzecznika konsumentów. Zdarzały się przypadki, w których Rzecznikom pomagali w ich pracy oddelegowani pracownicy lub stażyści/praktykanci, zajmujący się obsługą administracyjną i udzielający porad prawnych konsumentom w podstawowym zakresie. Wielu Rzeczników świadczy konsumentom pomoc pracując w niepełnym wymiarze czasu pracy, tj. na ½, ¼, ⅛ etatu. Nieliczni Rzecznicy posiadali wyodrębnione biuro, w którym pracował personel pomocniczy (np. MRK w Warszawie, MRK w Tarnowie, MRK w Krakowie). Niektórzy Rzecznicy organizowali spotkania lub dyżury w mniejszych miejscowościach znajdujących się na terenach ich powiatów, co miało służyć propagowaniu poradnictwa konsumenckiego i zapewnieniu dostępu do pomocy prawnej również konsumentom, którzy nie mają możliwości skorzystania z pomocy prawnej bezpośrednio w biurze Rzecznika konsumentów (np. PRK w Pabianicach, PRK w Kutnie).

Większość Rzeczników legitymowała się wykształceniem wyższym - prawniczym, w zakresie administracji, w zakresie nauk społecznych, ekonomicznym.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.**

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

Jednym z zadań wykonywanych przez Rzeczników konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2012 r. zadanie to Rzecznicy realizowali poprzez:

- 1) udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika;
- 2) udzielanie porad telefonicznych;
- 3) sporządzanie pism procesowych;
- 4) odpowiedzi na zapytania konsumentów;
- 5) wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
- 6) podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw;
- 7) umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych traktujących o uprawnieniach konsumentów;
- 8) udzielanie pouczeń przedsiębiorcom, informowanie i zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa;
- 9) zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w każdym stadium postępowania przed sądem konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej oraz w toku postępowania przed sądami powszechnymi.

Liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników w 2012 r. w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z podziałem na konkretny rodzaj sprawy zawarty jest w tabeli nr 1 w Rozdziale V niniejszego sprawozdania.

<b>Delegatura</b>	<b>Usługi</b>	<b>Umowy sprzedaży (towary)</b>	<b>Umowy poza lokalem i na odległość (towary)</b>	<b>Ogółem</b>
<b>Gdańsk</b> (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	<b>23 752</b>	<b>24 029</b>	<b>6 064</b>	<b>53 845</b>
<b>Łódź</b> (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	<b>13 941</b>	<b>13 589</b>	<b>4 168</b>	<b>31 698</b>

<b>Wrocław</b> (woj. dolnośląskie i lubuskie)	<b>21 811</b>	<b>25 253</b>	<b>5 462</b>	<b>52 526</b>
<b>Warszawa</b> (woj. mazowieckie)	<b>24 674</b>	<b>20 231</b>	<b>6 575</b>	<b>51 480</b>
<b>Poznań</b> (woj. wielkopolskie)	<b>12 666</b>	<b>16 957</b>	<b>4 279</b>	<b>33 902</b>
<b>Bydgoszcz</b> (woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)	<b>11 329</b>	<b>14 613</b>	<b>4 247</b>	<b>30 189</b>
<b>Katowice</b> (woj. śląskie i opolskie)	<b>30 746</b>	<b>37 255</b>	<b>9373</b>	<b>77 374</b>
<b>Lublin</b> (woj. lubelskie i podlaskie)	<b>8 901</b>	<b>9 589</b>	<b>3 026</b>	<b>21 516</b>
<b>Kraków</b> (woj. małopolskie i podkarpackie)	<b>46 246</b>	<b>37 565</b>	<b>7067</b>	<b>91 861 *</b>
<b>OGÓŁEM</b>	<b>194 066</b>	<b>199 081</b>	<b>50 261</b>	<b>444 391</b>

\* Do sumy porad 90 878 doliczono porady udzielone przez PRK z Wadowicach w liczbie 983 (Rzecznik nie przedstawił szczegółowego podziału na kategorie spraw)

Rzecznicy udzielali porad prawnych konsumentom, którzy przychodzili bezpośrednio do biur Rzeczników lub kontaktowali się z Rzecznikami telefonicznie. Dodatkowo konsumenci korzystali z możliwości zwracania się o poradę za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wysyłając pocztą listy.

**W pierwszej kategorii spraw dotyczącej usług (194 066) najwięcej skarg, bo 51 487 dotyczyło usług telekomunikacyjnych.** Spory na tle wykonywania tego rodzaju usług dotyczyły przede wszystkim: nieprawidłowości związanych ze zmianą warunków umowy; jakości świadczonych usług; nieprawidłowości związanych z uruchomieniem usługi; naliczaniem opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy; nierzetelnego informowania abonentów o obowiązujących w dniu podpisywania umowy ofertach promocyjnych; nienależytego wykonania usług (niewłaściwa taryfikacja, niewłaściwy cennik, brak wykonania innych postanowień umownych); dochodzenia roszczeń odszkodowawczych z tytułu przerwy w świadczeniu usług; przeniesienia usługi do innego operatora; powrotu do pierwotnego operatora; niewywiązania się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zmiany umowy; zaprzestania

świadczenia usług; braku możliwości podłączenia do Internetu; automatycznego aktywowania usług, których konsument nie zamawiał.

Konsumenci składali skargi, w których informowali, że zawierając umowy z operatorami telekomunikacyjnymi – z powodu ich nierzetelnego działania – często pozbawieni byli prawdziwej informacji handlowej. Zdarzało się, że konsumentom nie podawano informacji o konieczności pisemnego składania rezygnacji z usług. Dużą grupę skarg stanowiły sprawy dotyczące umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez akwizytorów, tj. poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość. Konsumenci skarżyli się, iż akwizytorzy i konsultanci nie dopełniali obowiązku informacyjnego, wprowadzając ich w błąd, co do charakteru rozmowy, ponieważ nie informowali konsumentów, iż rozmowa ma na celu zawarcie umowy. Do Rzeczników konsumentów zgłaszały się również osoby starsze, które przy zawieraniu umów nie były świadome, iż wyrażają zgodę na zmianę operatora. Przedkładane im umowy były nieczytelne i w większości pozbawione daty jej zawarcia. Taka sytuacja utrudniała im zapoznanie się z warunkami umowy, a przede wszystkim z przysługującym im uprawnieniem dotyczącym odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni. W wyniku takich okoliczności konsumenci otrzymywali faktury do zapłaty za usługi, o których świadczeniu nie mieli świadomości. Również nie mieli wiedzy dotyczącej konsekwencji finansowych, związanych z rezygnacją z umowy przed końcem okresu jej obowiązywania.

Liczną grupę spraw z zakresu telekomunikacji stanowiły skargi konsumenckie dotyczące nazwy operatora. Sprawy te odnoszą się do operatora „Dzień Dobry” a następnie PTS S.A. z siedzibą we Wrocławiu. W pierwszym przypadku nazwa operatora była odbierana przez abonentów jako zwrot grzecznościowy i nie mieli oni świadomości, iż zgadzając się na warunki przedstawione przez konsultanta operatora zmieniają operatora świadczącego usługi telekomunikacyjne. Z kolei głównym zarzutem kierowanym pod adresem PTS S.A. było niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, a sama informacja o prawie konsumenta do odstąpienia była zapisana w treści postanowień Regulaminu Wykonywania Usługi Abonament Telefoniczny.

**Drugą co do liczebności kategorię spraw dotyczących usług stanowiły skargi dotyczące usług finansowych (24 126).** W zakresie usług bankowych i szeroko pojętych finansowych do Rzeczników konsumentów zgłaszano przede wszystkim nieprawidłowości związane z nieterminowym rozpatrywaniem reklamacji przez banki; niewłaściwym wykonywaniem umów o kredyt, tzw. hipoteczny; nieinformowaniem konsumentów o warunkach umowy; brakiem rzetelnej i pełnej informacji ze strony konsultantów bankowych co do treści umowy i skutków jej zawarcia oraz działalności firm parabankowych.

**Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody, wywozem nieczystości (15 375).**

Problemy konsumentów dotyczyły w szczególności nieprawidłowości związanych z doręczaniem faktur z tytułu dostaw gazu lub energii elektrycznej. Konsumenty skarżyli się na zawyżone – w ich ocenie – rachunki za dostawę mediów oraz na zasady rozliczeń w oparciu o prognozę zużycia z przedsiębiorstwami energetycznymi. Duża liczba skarg konsumentów została skierowana przeciwko Energetycznemu Centrum S.A. z Radomia. Umowy z Energetycznym Centrum S.A. zawierane były poza lokalem przedsiębiorstwa za pośrednictwem jej przedstawicieli na czas określony 5 lat. Przed zawarciem umowy konsumenci nie byli informowani o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, jak również nie wręczano im wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponadto nie byli informowani o dodatkowych opłatach, które ponosić będą w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej. Efektem skarg na działalność przedsiębiorcy Energetyczne Centrum S.A. z Radomia, zgłaszanych zarówno do Rzeczników, jak i do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, była wydana przez Prezesa UOKiK decyzja stwierdzająca stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez ww. przedsiębiorcę.

**Duża liczba skarg konsumentów dotyczyła również usług remontowo-budowlanych (14 795).** W umowach o wykonanie tych usług, często brakowało ustaleń dotyczących istotnych warunków umów. Wiele problemów wynikało z wadliwej jakości świadczonych usług, w tym w szczególności dotyczących remontu mieszkania, wymiany stolarki okiennej lub drzwiowej. Problemy konsumentów wynikały też z faktu realizacji umów przez osoby nie posiadające wcześniej zadeklarowanych kwalifikacji. Konsumenty skarżyli się też, iż przyjmujący zamówienie żądali z góry wpłaty wysokiej zaliczki na poczet umowy, często bez pokwitowania lub żądali pełnej zapłaty za nieprawidłowo wykonaną usługę. Ponadto konsumenci mieli duże problemy lub wręcz nie mogli wyegzekwować swoich praw, w przypadku reklamacji wykonanej usługi. Zazwyczaj konsumenci spotykali się z odmową jej przyjęcia lub uznania.

**Znaczna liczba skarg konsumentów dotyczyła również usług ubezpieczeniowych (11 965).** Skargi konsumentów głównie dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych, tj. obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (odmowa wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości), ubezpieczeń na życie, z tytułu pobytu w szpitalu i poważnego zachorowania. Skargi dotyczyły ponadto niekorzystnych postanowień umownych zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń. Konsumenty najczęściej wnosili skargi w związku z całkowitą odmową uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, a także sporem co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia.

**Druga kategoria skarg składanych przez konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami (199 081).** Konsumenty reklamowali najczęściej obuwie i odzież (75 167), sprzęt RTV i AGD (38 821), artykuły związane z wyposażeniem mieszkań (23 236), komputery i akcesoria komputerowe (14 792)



oraz artykuły motoryzacyjne (12 444). Rzecznicy w tych sprawach przede wszystkim wyjaśniali obowiązujące regulacje prawne i przedstawiali konsumentom zakres ich uprawnień oraz obowiązków wynikających z nawiązanego stosunku prawnego. Podejmowali i przeprowadzali mediacje w celu polubownego rozwiązania sporu, a także szybkiego rozstrzygnięcia konfliktów zaistniałych pomiędzy stronami transakcji handlowych.

**Zgłaszane przez konsumentów skargi dotyczyły także trzeciej kategorii spraw, tj. umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (50 261).**

Problem z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczy zwłaszcza osób starszych, które pod wpływem skutecznej perswazji przedstawicieli firm oferujących swoje wyroby na różnego rodzaju pokazach i spotkaniach, dokonują pochopnych i nieprzemyślanych zakupów. Z kolei sprawy dotyczące umów zawieranych na odległość, to w dużej mierze problem dotyczący ludzi młodych, wykorzystujących Internet jako narzędzie realizacji potrzeb konsumpcyjnych.

W przypadku umów zawieranych na odległość, do których zaliczyć należy m. in. sprzedaż wysyłkową oraz sprzedaż towarów za pośrednictwem Internetu, konsumenci kwestionowali brak regulaminów na stronach internetowych sprzedawcy bądź brak informacji o prawie do odstąpienia od umowy. Skargi dotyczyły również nierespektowania zasadnej reklamacji.

Często osoby z problemami prawnymi zgłaszały się do Rzeczników z kwestiami wykraczającymi poza sprawy konsumenckie. Poruszane problemy dotyczyły prawa rodzinnego, prawa pracy, prywatnych umów między osobami fizycznymi, a nawet prawa karnego. Do Rzeczników zgłaszali się również drobni przedsiębiorcy.

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

Rzecznicy konsumentów w celu realizacji ustawowego zadania, jakim jest składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów mają możliwość uczestniczenia w posiedzeniach rady powiatu i posiedzeniach rady miejskiej. Rzecznikom przysługuje inicjatywa składania przedmiotowych wniosków, zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego. Rzecznicy monitorowali i opiniowali uchwały podejmowane przez rady powiatu (miasta), np. PRK w Międzyrzeczu opiniował trzykrotnie zmiany rozkładu jazdy oraz ceny biletów przedsiębiorstw świadczących zbiorowe usługi przewozowe pasażerom w regularnej komunikacji krajowej na liniach obejmujących teren powiatu. MRK w Krakowie zajmował stanowisko w odniesieniu do projektów uchwał Rady Miasta Krakowa w zakresie propozycji zmian podatków na terenie miasta Krakowa, w szczególności stawki podatku od nieruchomości oraz środków transportowych, zmiany uchwały dotyczącej opłaty od posiadania psa oraz propozycji zmian dotyczących przyjęcia Polityki Mieszkaniowej Gminy Miejskiej Kraków. Rzecznik

opiniował również projekt uchwały w sprawie ustalenia kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa dotyczącej przygotowania konkursu, którego celem było wyłonienie organizacji pożytku publicznego mającej świadczyć usługi w postaci pomocy prawnej dla mieszkańców Krakowa w siedzibach Dzielnic Miasta Krakowa.

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

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów znajduje podstawę w przepisie art. 42 ust. 4 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, z którym koresponduje przepis art. 114 ust. 1 tej ustawy, tj. „Kto wbrew przepisowi art. 42 ust. 4 narusza obowiązek udzielania rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2 000 zł”. Zadanie to jest podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym przez Rzeczników do przeciwdziałania naruszeniom praw konsumentów.

Z analizy nadesłanych sprawozdań wynika, iż Rzecznicy występują do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów najczęściej w przypadku, kiedy dana sprawa zgłaszana przez konsumenta jest na tyle skomplikowana, że istnieje uzasadnione podejrzenie, że konsument w konfrontacji z przedsiębiorcą nie sprosta dochodzeniu swych roszczeń lub gdy przedsiębiorca - pomimo wezwań konsumenta - ignoruje jego interwencję. Najskuteczniejszą formą dochodzenia roszczeń jest bezpośrednia interwencja Rzecznika u przedsiębiorcy, zawierająca wniosek o polubowne zakończenie powstałego sporu.

Rzecznicy w swoich sprawozdaniach wskazywali, że przedsiębiorcy pozytywnie reagują na ich wystąpienia. Wynika to, z jednej strony, z faktu sprawnego prowadzenia działań przez Rzeczników, zaś z drugiej, z dążenia także przez przedsiębiorców do zawarcia ugody. Przedsiębiorcy mają na uwadze nie tylko dobro konsumenta, ale coraz częściej zależy im na polepszeniu własnego wizerunku. Rzecznicy podkreślali, że w każdym kolejnym roku polepsza się jakość merytorycznych kontaktów z przedsiębiorcami.

Analiza sprawozdań, sporządzonych przez Rzeczników konsumentów pozwala wymienić następujące rodzaje wystąpień:

- udzielanie przedsiębiorcom - prowadzącym działalność z naruszeniem prawa - stosownych pouczeń i wyjaśnień;
- wezwania do udzielenia wyjaśnień w danej sprawie;

- występowanie do przedsiębiorców z wezwaniami do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów lub powszechnie obowiązujące przepisy i zasady świadczenia usług, a także występowanie z ostatecznymi przedsądowymi wezwaniami do zapłaty;
- podejmowanie i przeprowadzanie mediacji;
- występowanie w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwianie spraw spornych.

Rzecznicy występowali do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w **54 891** przypadkach. Najwięcej wystąpień, bo **26 026 dotyczyło umów sprzedaży** a wśród nich najwięcej dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży (14 804). W dalszej kolejności wystąpienia Rzeczników dotyczyły umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (3291) oraz wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (2953). Rzecznicy występowali również **wobec przedsiębiorców wykonujących usługi - 23 262**. Najwięcej wystąpień Rzeczników dotyczyło spraw telekomunikacyjnych (8973). W dalszej kolejności wystąpienia Rzeczników dotyczyły usług finansowych (2609), usług związanych z dostawami energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości (2 010) oraz usług remontowo-budowlanych (1964).

W sprawach dotyczących **umów poza lokalem i na odległość** zawartych przez konsumentów z przedsiębiorcami rzecznicy występowali 5603 razy.

Z otrzymanych od Rzeczników sprawozdań wynika, że większość wystąpień Rzeczników do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów została zakończona wynikiem pozytywnym dla konsumenta.

Poniższa tabela przedstawia ilość wystąpień Rzeczników do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w skali całego kraju. Szczegółowe zestawienie z rozgraniczeniem na konkretny rodzaj sprawy zawarte jest w tabeli nr 2 w Rozdziale V niniejszego sprawozdania.

Delegatura	Usługi	Umowy sprzedaży	Umowy poza lokalem i na odległość	Ogółem
Gdańsk  (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	4079	4108	825	9012
Łódź  (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	2668	3073	687	6428

<b>Wrocław</b> (woj. województwa dolnośląskie i lubuskie)	<b>2929</b>	<b>2885</b>	<b>680</b>	<b>6494</b>
<b>Warszawa</b> (woj. mazowieckie)	<b>2807</b>	<b>2037</b>	<b>428</b>	<b>5272</b>
<b>Poznań</b> (woj. wielkopolskie)	<b>1809</b>	<b>2144</b>	<b>463</b>	<b>4416</b>
<b>Bydgoszcz</b> (woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)	<b>1500</b>	<b>1551</b>	<b>515</b>	<b>3566</b>
<b>Katowice</b> (woj. śląskie i opolskie)	<b>3915</b>	<b>6880</b>	<b>1034</b>	<b>11 829</b>
<b>Lublin</b> (woj. lubelskie i podlaskie)	<b>1416</b>	<b>1453</b>	<b>615</b>	<b>3484</b>
<b>Kraków</b> (woj. małopolskie i podkarpackie)	<b>2139</b>	<b>1895</b>	<b>356</b>	<b>4390</b>
<b>OGÓŁEM</b>	<b>23 262</b>	<b>26 026</b>	<b>5 603</b>	<b>54 891</b>

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

Rzecznicy konsumentów podczas wykonywania ustawowych kompetencji na bieżąco współdziałali z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami zajmującymi się ochroną praw konsumentów. Współpraca z UOKiK miała przede wszystkim postać wymiany informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępniania przez UOKiK materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK dostarczał Rzecznikom również ulotki i broszury informacyjne, które następnie były wręczane przez Rzeczników zainteresowanym konsumentom. Współpraca z Urzędem polegała również na konsultacjach w przypadku skomplikowanych

spraw indywidualnych. Często Rzecznicy konsumentów osobiście lub telefonicznie uzyskiwali pomoc prawną z zakresu prawa konsumenckiego w prowadzonych przez siebie sprawach, aby ustalić, jaki sposób postępowania powinien być zastosowany w sprawie.

Rzecznicy informowali również o stałej współpracy z właściwymi organami Inspekcji Handlowej w zakresie, wynikającym z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002 r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) Rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów (Dz. U nr 24 poz. 234 ze zm.), tj. wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownego sądownictwa konsumenckiego, lokalnych inicjatyw dotyczących ochrony konsumentów. Współpraca z organami IH polegała w szczególności na wzajemnej wymianie poglądów oraz sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych. W praktyce współdziałanie polegało na powiadamianiu organów IH o zasadności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa (np. dotyczące cen i oznaczeń towarów). Rzecznicy kierowali konsumentów do IH w celu przeprowadzenia postępowania pojednawczego lub, gdy potrzebne były oględziny czy wydanie opinii, np. co do jakości towaru czy wykonanej usługi.

Rzecznicy wskazywali także na wzajemną współpracę z Rzecznikami konsumentów z sąsiednich powiatów i miast w celu wymiany doświadczeń, informacji w zakresie prewencyjnej i interwencyjnej ochrony praw konsumentów, a także sygnalizowania występujących na rynku konsumenckim zagrożeń. Współpraca ta obejmowała również analizę wybranych problemów konsumenckich, konsultację i interpretację przepisów prawa, ocenę i analizę skuteczności działań na terenie podległych powiatów i miast, organizowanie wspólnych szkoleń programowych oraz merytoryczne dyskusje w sprawach większej wagi.

Niezależnie od współpracy z organami administracji i instytucjami, Rzecznicy nawiązywali lub kontynuowali współpracę z organizacjami pozarządowymi, których celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów, takimi jak: Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Przedmiotem współpracy była głównie wymiana informacji oraz materiałów szkoleniowych. Ponadto Rzecznicy współpracowali z Europejskim Centrum Konsumenckim.

Rzecznicy współdziałali również z Rzecznikiem Ubezpieczonych, czego efektem było informowanie lokalnej społeczności o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, a także możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Ubezpieczonych. Ponadto

Rzecznicy współpracowali z Urzędem Regulacji Energetyki w sprawach mediacji pomiędzy konsumentem a zakładem energetycznym, z Urzędem Komunikacji Elektronicznej w sprawach dotyczących naruszeń praw konsumentów przez operatorów telekomunikacyjnych, Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich, Związkiem Banków Polskich, Arbitrem Bankowym, Państwową Inspekcją Pracy, prokuratorami, Rzecznikiem Odbiorców Paliw i Energii.

Rzecznicy brali udział w konferencjach i szkoleniach organizowanych przez UOKiK lub inne organy i organizacje zajmujące się ochroną praw konsumentów, a także organizowanych przez przedsiębiorców prywatnych, np. Telekomunikację Polską S.A. Były to m.in. szkolenia dla Rzeczników konsumentów zorganizowane przez UOKiK w zakresie prawa bankowego, ubezpieczeniowego, turystycznego oraz sprzedaży konsumenckiej; seminarium „Konsument wśród różnorodności świadczonych usług telekomunikacyjnych i energetycznych”; konferencja „Nowelizacja ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych”; „Strategia Polityki Konsumenckiej Kraju Związkowego Brandenburgia-polityka konsumencka w zakresie gospodarczym, społecznym i ochrony zdrowia w polsko-niemieckim regionie przygranicznym” itp.

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

Zgodnie z przepisem art. 42 ust. 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz art. 63<sup>3</sup> k.p.c., w sprawach o ochronę interesów konsumentów Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów, a także wstępować za zgodą powoda do postępowania w tych sprawach, w każdym jego stadium. Przepis ten ma charakter fakultatywny, decyzję w tej sprawie Rzecznicy podejmują samodzielnie, dokonując oceny ryzyka i zasadności wystąpienia z powództwem przeciwko przedsiębiorcy. Rzecznicy konsumentów podejmują te działania, gdy zawiodły próby polubownego załatwienia sporu, przedsiębiorca rażąco naruszył prawo, a w ocenie Rzecznika, konsument nie jest w stanie samodzielnie poradzić sobie ze sporządzeniem pozwu i uczestnictwem w procesie.

W 2012 r. Rzecznicy wytoczyli bądź przygotowali na rzecz konsumentów **4407 powództw lub pozwów**. Analiza sprawozdań wskazuje, iż w większości przypadków powództwa dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji (450). Na drugim miejscu znalazły się powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług (195). Natomiast powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone Rzecznicy wytoczyli w 11 przypadkach. Najwięcej pozwów Rzecznicy sporządzili w sprawach dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów (1923), a następnie w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług (947).

Rzecznicy skierowali 750 spraw do sądu polubownego, gdzie większość z nich została rozpatrzona na korzyść konsumentów.

W 392 przypadkach Rzecznicy wstępowali do toczącego się już postępowania.

Liczbę przygotowanych pozwów oraz wytoczonych powództw na rzecz konsumentów w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie zawarte jest w tabeli nr 3 w Rozdziale V niniejszego sprawozdania.

<b>Delegatura UOKiK</b>	<b>Powództwa wytoczone na rzecz konsumentów oraz przygotowane pozwы</b>
<b>Del. w Bydgoszczy</b> (kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie)	463
<b>Del. w Gdańsku</b> (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	800
<b>Del. w Katowicach</b> (woj. śląskie i opolskie)	675
<b>Del. w Krakowie</b> (woj. małopolskie i podkarpackie)	433
<b>Del. w Lublinie</b> (woj. lubelskie i podlaskie)	303
<b>Del. w Łodzi</b> (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	363
<b>Del. w Poznaniu</b> (woj. wielkopolskie)	469

<b>Del. we Wrocławiu</b>  (woj. dolnośląskie i lubuskie)	<b>551</b>
<b>Del. w Warszawie</b>  (woj. mazowieckie)	<b>350</b>
<b>Razem</b>	<b>4407</b>

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

Do zadań należących do Rzeczników Konsumentów zaliczają się również działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym, których celem jest przekazanie konsumentom wiedzy z zakresu praw konsumenckich i umiejętności korzystania z niej w określonych sytuacjach. Działalność ta w 2012 r. była realizowana poprzez kontakt z mediami i przekazywanie wiedzy dotyczącej praw konsumenckich w formie artykułów w prasie, udział w audycjach radiowych, dyżury w redakcjach lokalnej prasy i telewizji, wywiady oraz komentarze dotyczące najczęściej spotykanych problemów.

Inną formą działań edukacyjnych było organizowanie zajęć, prelekcji, paneli dyskusyjnych, wykładów oraz konkursów dotyczących problematyki konsumenckiej dla młodzieży szkolnej, na wszystkich szczeblach nauczania (szkoły podstawowe, gimnazja, licea). W trakcie tych spotkań Rzecznicy przekazywali szkołom materiały dotyczące kwestii konsumenckich. Natomiast studenci otrzymywali od Rzeczników materiały pomocne przy pisaniu prac licencjackich i magisterskich. Rzecznicy prowadzili również wykłady oraz warsztaty dla studentów Uniwersytetu Trzeciego Wieku oraz w domach seniora.

Rzecznicy zamieszczali ważne informacje dla konsumentów oraz wzory pism na stronach internetowych starostw oraz na tablicach informacyjnych w ich siedzibach.

Kolejnym działaniem Rzeczników było rozpowszechnianie w siedzibach starostw oraz swoich biurach materiałów edukacyjnych (np. ulotki, broszury). Materiały te przekazywane były zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom, którzy poszukiwali informacji na temat obowiązujących regulacji w zakresie prawa konsumenckiego.

Należy podkreślić, iż wielu Rzeczników w swojej działalności nie ograniczało się jedynie do edukacji konsumentów, ale również prowadziło działania edukacyjne skierowane do przedsiębiorców. Edukacja ta miała formę udzielanych porad i szkoleń (warsztatów).



## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne);
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów);
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Z nadesłanych sprawozdań wynika, iż realizując zadania wynikające z ww. przepisów prawa w 2012 r. Rzecznicy podjęli łącznie **2 839** interwencji. W ramach art. 479 (38) Kpc dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych Rzecznicy konsumentów podejmowali działania w **186** przypadkach. Interwencje Rzeczników miały przede wszystkim charakter wystąpień do przedsiębiorców w postaci wezwań przesądowych do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych wzorców umów (zmiany treści wzorców umów), udzielania porad oraz mediacji z przedsiębiorcami w sprawie zmiany treści postanowienia wzorca umownego. Rzecznicy wskazywali, że dokonywali również ocen przedstawianych przez konsumentów umów pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych.

W przypadku zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym Rzecznicy wykazali łącznie **243** przypadki interwencji. Najczęściej były to nieuczciwe praktyki przedstawicieli handlowych, którzy kontaktowali się z osobami posiadającymi telefon stacjonarny podając się za pracowników TP S.A. Praktyki te polegały na nakłanianiu konsumentów do zmiany planów taryfowych, celem obniżenia kosztów połączeń. Konsumentów podpisując umowę nie byli świadomi, iż podpisali umowę z innym podmiotem niż TP S.A. Rzecznicy w takich przypadkach na wniosek konsumentów występowali do operatorów o odstąpienie od dochodzenia opłaty wyrównawczej, związanej z rezygnacją z umowy, przed okresem jej obowiązywania. Abonentów wprowadzono również w błąd poprzez informowanie, że ich dotychczasowy operator TP S.A. kończy działalność i powinni w związku z tym podpisać umowę z nowym operatorem (taka praktyka stosowna była przez operatorów telekomunikacyjnych jak NOM, Novum, TBM Telekom, Dialog). Skargi dotyczyły również działalności Telekomunikacji Dzień Dobry.

W 2012 r. **1** Rzecznik wskazał na aktywność wynikającą z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

Rzecznicy w **2 293** przypadkach wystąpili w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik). Wystąpienia te co do zasady dotyczyły skierowania wniosku do właściwej miejscowo Komendy Policji, z tytułu naruszenia art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez odmowę udzielenia

Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia lub nieustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika.

Istotny pogląd dla sprawy w toczących się postępowaniach sądowych Rzecznicy wyrażali w 116 przypadkach, np. PRK w Szczytnie, w sprawie z powództwa konsumentki przeciwko sprzedawcy obuwia, MRK w Lublinie sześć razy przedstawił sądowi istotny pogląd w zakresie ustosunkowania się do opinii biegłych sądowych, w zakresie niezgodności towaru z umową, PRK w Oświęcimiu przedstawił istotny pogląd w sprawie z powództwa wytoczonego przez sprzedawcę energii elektrycznej przeciwko konsumentowi o nielegalny pobór energii.

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

#### **1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności powiatowych (miejskich) Rzeczników konsumentów.**

Analiza rocznych sprawozdań z działalności Rzeczników wskazuje na lepsze podejście Rzeczników do przekazywania sprawozdań. Jednakże należy zauważyć, że sprawozdania nie były pozbawione błędów. Niektórzy Rzecznicy zastosowali nieaktualne wzory tabel i spisu treści, przedstawiali informacje w sposób nieprecyzyjny, popełniali błędy rachunkowe oraz przestali niekompletne sprawozdania. Utrudniało to Delegaturom UOKiK porównanie i podsumowanie informacji przedstawionych w sprawozdaniach rocznych.

Mimo, że od 2009 roku Rzecznicy są zobligowani do przekazywania Delegaturom swoich sprawozdań do 31 marca kolejnego roku po roku sprawozdawczym, niezależnie od tego czy ich sprawozdanie zostało zatwierdzone przez starostę bądź prezydenta miasta, niektórzy Rzecznicy przekazują swoje sprawozdania z opóźnieniem bądź w ogóle ich nie przekazują.

#### **2. Wnioski Rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Rzecznicy konsumentów zgłaszali propozycje zmian przede wszystkim w zakresie ustaw, które są często wykorzystywane w ich pracy, tj. w zakresie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz U. z 2002 r., Nr 141, poz. 1776 z późn. zm) oraz ustawy z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. z 2012 r., poz. 1225 j.t).

Jeden z Rzeczników zwrócił uwagę na aktualnie obowiązującą regulację dotyczącą upadłości konsumenckiej, wskazując, że ustawodawca określił zbyt rygorystyczne przesłanki dopuszczalności wniosków w tym zakresie.

Rzecznicy podkreślali, że najważniejsze jest inicjowanie kampanii i działań edukacyjnych w celu wzrostu wiedzy konsumentów o przysługujących im prawach.

Według wszystkich Rzeczników edukacja ma priorytetowe znaczenie. Zwracają uwagę, że najważniejsza jest edukacja młodzieży i seniorów.

### **3. Wnioski dotyczące pracy Rzeczników.**

W swoich sprawozdaniach Rzecznicy wskazywali na konieczność zwiększenia efektywności ich pracy poprzez kadrowe i finansowe wzmocnienie instytucji Rzecznika, systematyczne organizowanie szkoleń, seminariów i konferencji poświęconych ochronie konsumentów; podnoszenie kwalifikacji zawodowych oraz stałą współpracę i wymianę doświadczeń z organizacjami konsumenckimi.

## **IV. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.**

Sprawozdań z działalności za 2012 r. nie przedłożyli:

### **Delegatura UOKiK w Bydgoszczy:**

- p.o. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Braniewie (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lidzbarku Warmińskim (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mrągowie (warmińsko-mazurskie).

### **Delegatura UOKiK w Krakowie:**

- Powiat Rzeszowski (ziemski) nie powołał Rzecznika Konsumentów (podpisana umowa z Federacją Konsumentów).

### **Delegatura UOKiK w Lublinie:**

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grajewie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sejnach.

### **Delegatura UOKiK w Łodzi:**

- Miejski Rzecznik Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim.

Następujący Rzecznicy przesłali sprawozdania ze swojej działalności po ustawowym terminie (art. 43 ust. 1 *ustawy o okik*):

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kazimierzy Wielkiej przesłała sprawozdanie po ustawowym terminie (*art. 43 ust. 1 ustawy o okik*),
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach,
3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Rawie Mazowieckiej,
4. Powiatowy Rzecznik konsumentów w Pińczowie.

### **Delegatura UOKiK w Poznaniu:**

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chodzieży,

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Turku.

## **V. TABELLE**

Z uwagi na fakt, iż Rzecznicy nie są zobowiązani przepisami prawa do stosowania tabeli – wzoru *Sprawozdania powiatowych/miejskich Rzeczników konsumentów* (zamieszczonego m.in. na stronie internetowej UOKiK), wielu Rzeczników sporządziło sprawozdania w sposób dowolny, zamieszczając w nich nieprecyzyjne dane. Fakt ten miał bezpośrednie przełożenie na jakość danych statystycznych zamieszczonych w zestawieniach przedłożonych przez Delegatury UOKiK. Wielokrotnie dane te mają charakter ogólny – bez szczegółowego podziału wymaganego w treści tabel. Mając na uwadze powyższe, dane zawarte w załączonych tabelach mają jedynie charakter orientacyjny i nie stanowią rzeczywistego odzwierciedlenia całorocznego nakładu pracy Rzeczników.

Sprawozdanie

Sporządziła: Małgorzata Kamińska - Referendarz  
Departament Polityki Konsumenckiej

Zatwierdziła: Monika Stec -Nowak  
Dyrektor DDK

Zaakceptował: Jarosław Król  
Wiceprezes UOKiK