



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

DZIAŁANIA POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW W ROKU 2013



Warszawa, wrzesień 2014 r.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Departament Ochrony Interesów Konsumentów

Działania Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w roku 2013

Warszawa, wrzesień 2014 r.

Spis treści

I. Wstęp	3
1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika Konsumentów	3
2. Struktura biur Rzeczników Konsumentów, stan kadrowy	4
II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	9
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	10
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	12
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań... ..	13
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	15
7. Podejmowanie działań wynikających innych przepisów prawa	15
III. Wnioski końcowe	17
1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności Rzeczników Konsumentów	17
2. Wnioski Rzeczników Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów ..	17
3. Wnioski dotyczące pracy Rzeczników Konsumentów	17
IV. Tabele	18

I. Wstęp

1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika Konsumentów

Sprawozdanie dotyczące działalności Rzeczników Konsumentów w 2013 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 działało 372 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 Konsumentów.

Łączone stanowiska Rzecznika Konsumentów:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Drawsku Pomorskim i Łobezii;
- 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.

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.). Natomiast przepisy art. 37-43 uokik 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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

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 dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479³⁸ § 1 Kpc);
- 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).

2. Struktura biur Rzeczników Konsumentów, stan kadrowy

Z analizy sprawozdań wynika, że w 2013 r. większość Rzeczników Konsumentów pełniła swoje obowiązki jednoosobowo (236 Rzeczników), wykonując zadania przy pomocy wyodrębnionego biura (98 Rzeczników) lub łącząc zadania Rzecznika z innymi zadaniami w strukturze starostwa, np. naczelników wydziałów lub sekretarzy, z funkcjami Rzecznika Konsumentów.

Niektórym Rzecznikom Konsumentów pomagali oddelegowani pracownicy lub stażyści/praktykanci, zajmujący się obsługą administracyjną i udzielający porad prawnych konsumentom w podstawowym zakresie (z pomocy innych osób korzystało 104 Rzeczników). Rzecznicy Konsumentów wykonywali swoje zadania w pełnym wymiarze czasu pracy (160 Rzeczników), jak również w niepełnym wymiarze (190 Rzeczników). Rzecznicy Konsumentów pracujący w niepełnym wymiarze czasu pracy wykonywali swoje zadania pracując na 3/5 etatu (3 Rzeczników), 1/2 etatu (72 Rzeczników), 2/5 etatu (5 Rzeczników), 1/5 etatu (20 Rzeczników). Część Rzeczników Konsumentów wskazała, że swoje działania wykonywali również w formie dyżurów (90 Rzeczników).

Najwięcej Rzeczników Konsumentów ma wykształcenie wyższe - prawnicze (174), a w dalszej kolejności - wyższe w zakresie administracji (46), wyższe ekonomiczne (40), wyższe techniczne (5), wyższe humanistyczne (2), wyższe w zakresie marketingu i zarządzania (2). 43 Rzeczników Konsumentów wskazało, że ma wykształcenie wyższe bez określenia kierunku ukończonych studiów.

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 2013 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 Konsumentów w 2013 r. w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z podziałem na konkretny rodzaj sprawy zawarte jest w tabeli nr 1 w Rozdziale V niniejszego sprawozdania.

Delegatura	Usługi	Umowy sprzedaży (towary)	Umowy poza lokalem i na odległość (towary)	Ogółem
Gdańsk (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	23 824	25 545	7 330	56 699
Łódź (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	14 217	13 884	4 241	32 342
Wrocław (woj. dolnośląskie i lubuskie)	24 877	24 169	6 397	55 492 *

Warszawa (woj. mazowieckie)	26 700	24 124	6 530	57 354
Poznań (woj. wielkopolskie)	10 360	13 459	3 500	27 319
Bydgoszcz (woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)	14 461	16 503	5 123	36 087
Katowice (woj. śląskie i opolskie)	30 018	36 976	8 668	75 662
Lublin (woj. lubelskie i podlaskie)	10 324	11 223	3 502	25 049
Kraków (woj. małopolskie i podkarpackie)	34 222	34 599	7 442	77 352 **
OGÓLEM	189 003	200 482	52 733	443 356

* Do sumy porad 55 443 doliczono 49 porad zaliczonych do kategorii Inne

** Do sumy porad 76 263 doliczono porady udzielone przez PRK z Wadowicach w liczbie 1089 (Rzecznik nie przedstawił szczegółowego podziału na kategorie spraw)

Rzecznicy Konsumentów 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 listy pocztą.

W pierwszej kategorii spraw dotyczącej usług (189 003) najwięcej skarg, bo 53 542 dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi miały miejsce w zakresie:

- 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;
- niedotrzymania warunków umowy promocyjnej; wybiórczego informowania o warunkach i zasadach prowadzonych ofert promocyjnych co skutkowało wyższymi rachunkami za usługę niż przewidywał abonent;
- zaprzestania świadczenia usług;

- braku możliwości podłączenia do Internetu, brak zasięgu sieci;
- automatycznego aktywowania usług, których konsument nie zamawiał;
- wysokości opłat za usługi telekomunikacyjne;
- przekraczania ustawowych terminów odpowiedzi na złożoną reklamację;
- nieprzekazania konsumentowi prawdziwej informacji handlowej przy zawieraniu umów.

Dużą grupę skarg, stanowiły sprawy dotyczące odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość. Akwizytorzy i konsultanci wprowadzali konsumentów w błąd, ponieważ nie informowali konsumentów, że rozmowa ma na celu zawarcie umowy.

Drugą co do liczebności kategorię spraw dotyczących usług stanowiły skargi na oferowane **usługi finansowe (23 251)**, które wskazywały na:

- utrudnianie realizacji uprawnień do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki;
- wprowadzanie w błąd lub nierzetelnego informowania konsumenta o wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków;
- brak rzetelnej i pełnej informacji ze strony konsultantów o treści umowy i zabezpieczeń;
- nieinformowanie o dodatkowych opłatach za obsługę kredytów;
- nieuzasadnione podwyższanie rat kredytu;
- dochodzenie roszczeń przedawnionych;
- zaniedbania w dostarczaniu klientom istotnych zmian w umowach i regulaminach;
- obciążanie rachunków bankowych opłatami za niezamówione usługi i trudności w reklamowaniu powyższych usług;
- kierowanie do egzekucji komorniczej wierzytelności z wypowiedzianych umów kredytowych, powołując się na bankowy tytuł egzekucyjny.

Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła **usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody oraz wywozem nieczystości (15 927)**.

Skargi dotyczyły głównie:

- zawyżonych rachunków;
- nieprawidłowo wystawionych faktur;
- nieprawidłowo wystawionych prognoz zużycia energii;
- nieuwzględniania przez przedsiębiorców wyników ekspertyz;
- nieterminowo przekazywanych faktur.

Wiele skarg konsumentów dotyczyło **usług ubezpieczeniowych (13 264)**. Skargi konsumentów związane były z:

- opieszałym działaniem zakładów ubezpieczeń, związanym z likwidacją szkody i ustaleniem odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz jej zakresu;
- odmową uznania roszczenia o odszkodowanie, a także znacznego zaniżenia wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia;
- niedopełnieniem obowiązków informacyjnych ciążyących na zakładach ubezpieczeń.

Następna grupa skarg najczęściej zgłaszanych przez konsumentów (**13 144**) dotyczyła **usług remontowo-budowlanych**. W tym zakresie skargi wskazywały na:

- realizację prac niezgodnie z projektem, umową lub zamówieniem;
- odmowę sporządzenia umowy w formie pisemnej;
- wykorzystanie materiałów o złej jakości;
- żądanie zbyt wysokich zaliczek lub wadium nieadekwatnych do wartości przedmiotu umowy;
- żądanie zapłaty ceny innej niż ustalona w umowie;
- określanie odsetek umownych na poziomie znacznie przewyższającym odsetki maksymalne obowiązujące na podstawie przepisów kodeksowych;
- utrudnianie konsumentowi realizacji prawa do odstąpienia;
- niewystawianie faktur za wykonane usługi pomimo wyraźnego żądania konsumenta.

Druga kategoria skarg składanych przez konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami (200 482). Konsumentów reklamowali najczęściej obuwie i odzież (77 337), sprzęt RTV i AGD (41 525), artykuły związane z wyposażeniem mieszkań (20 682), komputery i akcesoria komputerowe (14 488) oraz artykuły motoryzacyjne (9 923). Do najczęstszych przypadków - w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową - opisywanych przez Rzeczników Konsumentów można zaliczyć: odmowę przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego; brak ustosunkowania się do roszczeń konsumentów w 14-dniowym terminie; narzucanie konsumentom własnego sposobu załatwienia reklamacji; nieuzasadnionego wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru, które pojawiły się po odebraniu rzeczy. W zakresie gwarancji najczęstszymi przypadkami opisywanymi przez Rzeczników Konsumentów były: utrzymywanie przez przedsiębiorców, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów; nieskuteczne usuwanie wad; brak jasnych sformułowań w postanowieniach kart gwarancyjnych.

Trzecią kategorią spraw zgłaszanych Rzecznikom przez konsumentów były skargi związane z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (52 733). Konsumentów informowali, że: sprzedawcy na stronach internetowych nie umieszczali

regulaminów bądź informacji o prawie do odstąpienia od umowy; sprzedawcy posługiwali się przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa wzorcami umów, których postanowienia były sformułowane w sposób niejasny lub niezrozumiały; nie otrzymali egzemplarza zawartej umowy; przesyłano umowy kredytu po 10 dniach od jej zawarcia;.

Rzecznicy Konsumentów podkreślali również, iż znaczna część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły spraw członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i domów komunalnych; interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego.

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

Z analizy sprawozdań wynika, że w 2013 r. Rzecznicy Konsumentów nie składali wniosków w zakresie stanowienia lub zmiany przepisów prawa miejscowego w przedmiocie ochrony interesów konsumentów. Niektórzy Rzecznicy Konsumentów zajmowali stanowisko wobec projektów uchwał np. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie zajął 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 od środków transportowych);
- propozycji dotyczącej przyjęcia: Planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Miejskiej Kraków i Gmin sąsiednich, z którymi Gmina Miejska Kraków zawarła porozumienie w zakresie organizacji takiego transportu;
- w sprawie zintegrowanego systemu gospodarowania odpadami komunalnymi na terenie Gminy Miejskiej Kraków.

Ponadto, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie opiniował także projekt uchwały w sprawie przeprowadzenia konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków dotyczącej propozycji ustalenia dni i godzin otwierania oraz zamykania placówek handlu detalicznego, zakładów gastronomicznych i usługowych na terenie Gminy Miejskiej Kraków w Wigilię, Wielki Piątek oraz niedziele. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piszku opiniował rozkłady godzin pracy aptek ogólnodostępnych na terenie powiatu Piskiego a Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gołdapi opiniował projekty uchwał samorządów gminnych w sprawie ustalenia liczby licencji na wykonywanie usług transportu drogowego taksówką, a także taryfy opłat za odbiór nieczystości i dostawę wody odbiorcom indywidualnym.

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

Podstawą prawną wystąpień Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik, z którym koresponduje przepis art. 114 ust. 1 uokik. Zadanie to jest podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym przez Rzeczników do przeciwdziałania naruszeniom praw konsumentów.

Z analizy nadesłanych sprawozdań wynika, że wystąpienia Rzeczników Konsumentów kierowane były do przedsiębiorców w sytuacji, gdy roszczenia konsumenta nie zostały spełnione albo też zostały rozpatrzone niezgodnie ze słusznymi żądaniami konsumentów. Z uwagi na to, że Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, Rzecznicy zwracali się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień i informacji, a także ustosunkowanie się do uwag i opinii, które Rzecznicy wyrażali w odniesieniu do stanowiska przedsiębiorcy lub jego braku podczas rozpatrywania reklamacji czy też sposobu wywiązywania się z umowy. W sprawach, których nie udało się zakończyć w drodze porady lub telefonicznej interwencji, a także w sytuacji gdy stanowisko konsumenta budziło wątpliwości, Rzecznicy Konsumentów występowali do przedsiębiorców w formie pisemnej.

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 prowadzenie mediacji;
- występowanie w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwienie spraw spornych.

Rzecznicy Konsumentów występowali do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w 62 270 przypadkach. Najwięcej z nich dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży (18 964). W dalszej kolejności wystąpienia Rzeczników dotyczyły umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (3 963) oraz wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (2 973). Rzecznicy Konsumentów występowali również wobec przedsiębiorców wykonujących usługi (24 029) Najwięcej wystąpień Rzeczników dotyczyło

spraw telekomunikacyjnych (9 049); usług finansowych (2 727); usług związanych z dostawami energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości (2 385) oraz usług remontowo-budowlanych (1 732). W sprawach dotyczących umów poza lokalem i na odległość zawartych przez konsumentów z przedsiębiorcami Rzecznicy występowali 6 911 razy.

Z otrzymanych od Rzeczników Konsumentów 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 Konsumentów 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)	3 963	3 796	877	8 636
Łódź (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	2 305	3 819	777	6 901
Wrocław (woj. dolnośląskie i lubuskie)	3 249	3 048	744	7 041
Warszawa (woj. mazowieckie)	2 565	1 985	649	5 199
Poznań (woj. wielkopolskie)	1 564	1 870	452	3 886
Bydgoszcz (woj. kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie)	2 118	2 538	897	5 553
Katowice (woj. śląskie i opolskie)	3 952	8 150	963	13 065

Lublin (woj. lubelskie i podlaskie)	1 475	1 925	611	4 011
Kraków (woj. małopolskie i podkarpackie)	2 838	4 054	941	7 978 *
OGÓLEM	24 029	31 185	6 911	62 270

* Do sumy wystąpień 7 833 doliczono wystąpienia udzielone przez PRK z Wadowicach w liczbie 145 (Rzecznik nie przedstawił szczegółowego podziału na kategorie spraw)

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

Z analizy sprawozdań Rzeczników Konsumentów wynika, że Rzecznicy współdziałali na bieżąco z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi oraz innymi instytucjami działającymi na rzecz konsumentów. Współpraca z UOKiK miała postać przede wszystkim wymiany informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępniania przez UOKiK materiałów szkoleniowych, konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zawiadomień o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto, UOKiK dostarczał Rzecznikom Konsumentów ulotki i broszury informacyjne, które następnie były przekazywane przez Rzeczników zainteresowanym konsumentom.

Rzecznicy Konsumentów wskazywali na współpracę z Inspekcją Handlową w sprawach dotyczących mediacji i polubownego sądownictwa konsumenckiego. Współpraca polegała w szczególności na wzajemnej wymianie poglądów oraz sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych. Rzecznicy Konsumentów zawiadamiali Inspekcję Handlową o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców naruszających obowiązujące przepisy prawa, zwłaszcza w zakresie oznaczeń towarów.

W trakcie swojej działalności Rzecznicy Konsumentów podejmowali współpracę z Rzecznikiem Ubezpieczonych. Efektem tej współpracy było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych, informowanie o możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego działającego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, a także o możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Ubezpieczonych.

Rzecznicy wskazywali także na wzajemną współpracę z Rzecznikami 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.

Rzecznicy współpracowali również z Urzędem Komunikacji Elektronicznej, z Urzędem Regulacji Energetyki w sprawach mediacji pomiędzy konsumentem a zakładem energetycznym, Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich, Związkiem Banków Polskich, Arbitrem Bankowym, Państwową Inspekcją Pracy, prokuratorami.

Wskazywano również na współpracę z Europejskim Centrum Konsumenckim w zakresie zgłaszania konsumenckich problemów transgranicznych.

Ponadto, Rzecznicy Konsumentów współpracowali z organizacjami konsumenckimi: Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Federacją Konsumentów w zakresie wymiany poglądów i doświadczeń w dziedzinie praktycznych sposobów ochrony praw konsumentów, obserwacji rynku, podejmowania wspólnych działań mających na celu wyeliminowanie zjawisk powodujących naruszenie interesów konsumentów.

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

Zgodnie z przepisem art. 42 ust. 2 uokik oraz art. 63³ Kpc, 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. Rzecznicy 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 2013 r. Rzecznicy Konsumentów wytoczyli powództwa na rzecz konsumentów bądź przygotowali pozwu w łącznej liczbie **4317**. Analiza sprawozdań wskazuje, iż w większości przypadków powództwa dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji (298). Na drugim miejscu znalazły się powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług (138). Natomiast powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone Rzecznicy wytoczyli w 18 przypadkach. Najwięcej pozwów Rzecznicy sporządzili w sprawach dotyczących reklamacji w zakresie

niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów (1980) oraz w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług (881).

Rzecznicy Konsumentów skierowali 573 sprawy do sądu polubownego, gdzie większość z nich została rozpatrzona na korzyść konsumentów. W 286 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.

Delegatura UOKiK	Powództwa wytoczone na rzecz konsumentów oraz przygotowane pozwy
Gdańsk (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	583
Łódź (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	398
Wrocław (woj. dolnośląskie i lubuskie)	627
Warszawa (woj. mazowieckie)	330
Poznań (woj. wielkopolskie)	463
Bydgoszcz (woj. kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie)	445
Katowice (woj. śląskie i opolskie)	586
Lublin (woj. lubelskie i podlaskie)	373
Kraków (woj. małopolskie i podkarpackie)	512
Razem	4317

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 2013 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 Konsumentów przekazywali szkołom materiały dotyczące kwestii konsumenckich. Natomiast studenci otrzymywali od Rzeczników materiały pomocne przy pisaniu prac licencjackich i magisterskich. Rzecznicy Konsumentów prowadzili również wykłady oraz warsztaty dla studentów Uniwersytetu Trzeciego Wieku oraz w domach seniora. Zamieszczali ważne informacje dla konsumentów oraz wzory pism na stronach internetowych starostw oraz na tablicach informacyjnych w ich siedzibach.

Kolejnym działaniem Rzeczników Konsumentów 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 Konsumentów 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 innych przepisów prawa

- art. 479³⁸ 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 nadestanych sprawozdań wynika, iż realizując zadania w ww. zakresie Rzecznicy Konsumentów podjęli w 2013 r. łącznie **2226** interwencji. W ramach art. 479³⁸ Kpc

dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych Rzecznicy Konsumentów podejmowali działania w **139** przypadkach. Interwencje Rzeczników miały przede wszystkim charakter wystąpień do przedsiębiorców w postaci wezwań przedsądowych 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 wskazali łącznie **305** przypadków interwencji. Praktyki te dotyczyły głównie nieinformowania konsumentów o wysokości udzielanego kredytu i opłatach z nim związanych przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa, wprowadzania konsumentów w błąd poprzez informowanie o znacznie niższym abonamencie za usługi telefoniczne niż wynikało to z podpisanej umowy, wprowadzania konsumentów w błąd poprzez niepodawanie informacji, że podpisują oni umowę sprzedaży energii elektrycznej w pakiecie z ubezpieczeniem, a także nieinformowania konsumentów, że podpisując umowę z innym sprzedawcą energii elektrycznej będą otrzymywali faktury do opłaty przesyłowej od dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej.

W 2013 r. odnotowano **2** przypadki działań Rzeczników na podstawie przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Miejski Rzecznik Konsumentów w Szczecinie reprezentuje konsumentów w postępowaniu grupowym przeciwko Skandia Życie TU S.A. i AXA Życie TU S.A. Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie reprezentuje konsumentów w postępowaniu grupowym przeciwko AEGON TU na Życie S.A.

Rzecznicy w **1670** 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 uokik, 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 **110** przypadkach, np. PRK w Piszku w sprawie z powództwa konsumentki o unieważnienie umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorcy z żądaniem naprawienia wyrządzonej szkody, w której sprawie Rzecznik dowodził, iż złożone ustnie przez konsumentkę oświadczenie o odstąpieniu od umowy było skuteczne; PRK z Lubina przedstawiał istotny pogląd w zakresie ustosunkowania się do opinii biegłych sądowych, w zakresie niezgodności towaru z umową.

III. Wnioski końcowe

1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności Rzeczników Konsumentów

Analiza rocznych sprawozdań z działalności Rzeczników pozwala na stwierdzenie, że ustawowy obowiązek przekazywania właściwej miejscowo delegaturze UOKiK corocznych sprawozdań przez zdecydowaną większość Rzeczników Konsumentów został zrealizowany rzetelnie i terminowo. Występowały jednak sytuacje, gdy Rzecznicy przedstawiali informacje w sposób nieprecyzyjny i przesyłali niekompletne sprawozdania.

Sprawozdań z działalności za 2013 r. nie przekazali następujący Rzecznicy:

Delegatura UOKiK w Bydgoszczy:

- p.o. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Braniewie

Delegatura UOKiK w Katowicach:

- Miejski Rzecznik Konsumentów w Opolu

Delegatura UOKiK w Łodzi:

- Miejski Rzecznik Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim

Delegatura UOKiK w Lublinie:

- Rzecznik Konsumentów w Grajewie

Delegatura UOKiK w Warszawie:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sochaczewie

2. Wnioski Rzeczników Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Postulaty Rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów wskazywały na konieczność wzmocnienia działań edukacyjnych w celu podnoszenia poziomu wiedzy konsumentów o przysługujących im prawach. Rzecznicy Konsumentów wskazywali również na konieczność prowadzenia działań edukacyjnych wobec przedsiębiorców.

3. Wnioski dotyczące pracy Rzeczników Konsumentów

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. Tabele

Z uwagi na fakt, iż Rzecznicy Konsumentów 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 Ochrony Interesów Konsumentów

Zatwierdził:
Łukasz Wroński
Zastępca Dyrektora
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów

Zaakceptowała:
Dorota Karczewska
Wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów