



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

# Sprawozdanie z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w 2014 roku



Warszawa, styczeń 2016 r

## Spis treści

<b>I. Wstęp</b> .....	3
1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika Konsumentów .....	3
2. Struktura biur Rzeczników Konsumentów, stan kadrowy .....	4
<b>II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów</b> .....	4
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	4
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	11
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów .....	11
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów .....	14
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań... ..	15
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym .....	17
7. Podejmowanie działań wynikających z innych przepisów prawa .....	18
<b>III. Wnioski końcowe</b> .....	20
1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności Rzeczników Konsumentów .....	20
2. Wnioski Rzeczników Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów ..	21
3. Wnioski dotyczące pracy Rzeczników Konsumentów .....	22
<b>IV. Tabele</b> .....	22

## I. Wstęp

Sprawozdanie dotyczące działalności Rzeczników Konsumentów w 2014 r. zostało sporządzone na podstawie sprawozdań przekazanych przez Rzeczników delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w 2015 r. Na podstawie danych przekazanych przez Delegatury UOKiK ustalono, że w omawianym okresie działało 370 Rzeczników Konsumentów. W kilku przypadkach powiaty na podstawie porozumienia utworzyły jedno wspólne stanowisko Rzecznika Konsumentów<sup>1</sup>.

Łączone stanowiska Rzecznika Konsumentów:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Radomiu i Zwoleniu;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krotoszynie i Pleszewie;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Łasku i Zduńskiej Woli;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie i Włoszczowie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Rybniku;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Gorzowie Wielkopolskim i Międzyrzeczu.

### 1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika Konsumentów

Rzecznicy Konsumentów realizują zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym<sup>2</sup>. 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:

---

<sup>1</sup> Stosownie do art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184 t.j.), zwanej dalej „uokik”,

<sup>2</sup> Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1445 t.j.)

- 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<sup>3</sup>.
- występowanie do sądu rejonowego 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<sup>4</sup>.

## **2. Struktura biur Rzeczników Konsumentów, stan kadrowy**

Z analizy sprawozdań wynika, że w 2014 r. większość Rzeczników Konsumentów pełniła swoje obowiązki jednoosobowo (235 Rzeczników), wykonując zadania przy pomocy wyodrębnionego biura (90 Rzeczników) lub łącząc funkcje Rzecznika z innymi zadaniami w strukturze starostwa, np. naczelników wydziałów lub sekretarzy.

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 116 Rzeczników). Rzecznicy Konsumentów wykonywali swoje zadania w pełnym wymiarze czasu pracy (157 Rzeczników), jak również w niepełnym wymiarze (187 Rzeczników). Rzecznicy Konsumentów pracujący w niepełnym wymiarze czasu pracy, wykonywali swoje zadania pracując na 3/5 etatu (5 Rzeczników), 1/2 etatu (73 Rzeczników), 2/5 etatu (10 Rzeczników), 1/5 etatu (16 Rzeczników). Część Rzeczników Konsumentów wskazała, że swoje działania wykonywali również w formie dyżurów (86 Rzeczników).

Najwięcej Rzeczników Konsumentów ma wykształcenie wyższe - prawnicze (184), a w dalszej kolejności - wyższe w zakresie administracji (42), wyższe ekonomiczne (40), wyższe techniczne (5), wyższe humanistyczne (3), wyższe w zakresie marketingu i zarządzania (2), wyższe pedagogiczne (1). Wykształcenie wyższe bez określenia kierunku ukończonych studiów wskazało 42 Rzeczników Konsumentów.

## **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 2014 r. zadanie to Rzecznicy realizowali poprzez:

- 1) udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika;
- 2) udzielanie porad telefonicznych;

<sup>3</sup> Art. 479<sup>38</sup> § 1 Kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej „Kpc”)

<sup>4</sup> Art. 114 ust. 1 uokik

- 3) sporządzanie pism procesowych;
- 4) odpowiedzi na pisemne i kierowane drogą elektroniczną pytania konsumentów;
- 5) wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
- 6) podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw;
- 7) umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych 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 polubownym działającym przy Inspekcji Handlowej oraz w toku postępowania przed sądami powszechnymi.

Liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w 2014 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.

Porady udzielone przez Rzeczników Konsumentów	Usługi	Umowy sprzedaży (towary)	Umowy poza lokalem i na odległość (towary)	Ogółem
woj. pomorskie i zachodniopomorskie	24 899	25 243	8354	58 496
woj. łódzkie i świętokrzyskie	16 756	16 227	4 874	37 857
woj. dolnośląskie i lubuskie	22 588	22 880	5 068	50 599 *
woj. mazowieckie	23 355	18 343	6 407	48 105
woj. wielkopolskie	24 328	26 765	6 650	57 743
woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie	13 996	22 439	5476	41 911
woj. śląskie i opolskie	32 960	41 088	12 272	86 320
woj. lubelskie i podlaskie	10 828	12 152	4 703	27 683
woj. małopolskie i podkarpackie	34 802	37 468	11 446	84 925 **
<b>OGÓLEM</b>	<b>204 512</b>	<b>222 605</b>	<b>65 250</b>	<b>493 639</b>

\* Do sumy porad 50 536 doliczono 63 porady zaliczone do kategorii Inne

\*\* Do sumy porad 83 716 doliczono porady udzielone przez PRK z Wadowicach w liczbie 1209 (Rzecznik nie przedstawił szczegółowego podziału na kategorie spraw)

Porównując ogólną liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w latach 2010-2014 należy wskazać, iż w 2014 r. nastąpił ich zauważalny wzrost. W stosunku do lat 2012-2013 było to o ponad 10% więcej spraw:

2010	2011	2012	2013	2014
416 323	413 832	444 391	443 356	493 639

**W pierwszej kategorii spraw dotyczącej usług (204 512) najwięcej skarg, bo 53 280 dotyczyło usług telekomunikacyjnych.** Problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi wiązały się:

- odstąpienia od umowy zawartej z operatorem telefonii stacjonarnej, komórkowej lub z operatorami telewizji kablowej;
- wybiórczych informacji o warunkach ofert promocyjnych;
- nieprawidłowo naliczanego abonamentu;
- nakładanych na konsumentów kar umownych;
- niewywiązywania się przez operatorów z umowy przez brak dostępności zamówionej usługi lub częste przerwy w jej realizacji;
- braku zasięgu sieci;
- utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych;
- obciążania opłatami wyrównawczymi z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy;
- przekraczania terminów odpowiedzi na złożoną reklamację.

Konsument w terminie odstąpił od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej na odległość i zwrócił nieużywany telefon. Operator obciążył klienta karą w wysokości 600 zł za zerwanie umowy terminowej. Interwencja rzecznika skutkowała anulowaniem noty obciążeniowej i przeprosinami skierowanymi do konsumenta.

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 co do faktu zawarcia umowy, podmiotu z którym zawierana jest umowa lub istotnych warunków umowy.

Konsumenci zgłaszali sprawy dotyczące umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w których pojawiał się wątek podszywania się przez przedstawiciela operatora alternatywnego pod reprezentanta aktualnego dostawcy usługi telefonicznej. Do przedsiębiorców stosujących dotychczas omawiane praktyki (PTS, TelePolska, Telekomunikacja Novum) dołączyły Telekomunikacja dla Domu oraz Polska Grupa Telekomunikacyjna. Sprzedawcy podają klientom nieprawdziwe informacje odnośnie do nazwy operatora, którego reprezentują i skutków podpisania podsuwanych im umów, twierdząc, że poprzez podpisanie umowy klient uzyska lepsze warunki u swojego operatora. Przedstawiciele zapewniają że reprezentują operatora, z którego usług konsumenci już korzystają, bądź informują że dzwonią / przychodzą z „telekomunikacji”, co klienci odczytują jako zapewnienie że reprezentują obecnego dostawcę. Przedstawiciele alternatywnych dostawców nie informują że podpisanie przedkładanych konsumentom dokumentów skutkuje rozwiązaniem dotychczasowej umowy i przeniesieniem numeru do nowego operatora. Często rozwiązanie umowy z dotychczasowym dostawcą wiąże się z obciążeniem konsumentów opłatami wyrównawczymi, podobnie jak chęć powrotu do operatora po uzyskaniu informacji o tym, że umowa została podpisana z podmiotem, który się pod niego podszywał.

Ogólna liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi telekomunikacyjne w latach 2010-2014 wskazuje, iż ilość tych spraw w ostatnich trzech latach utrzymuje się na podobnym poziomie:

2010	2011	2012	2013	2014
37 330	44 411	51 487	53 542	53 280

Drugą, co do liczebności, kategorię spraw dotyczących usług stanowiły skargi na **usługi finansowe (23 089)**, które wskazywały na:

- nieprawidłowe rozpatrywanie reklamacji;
- utrudnianie realizacji uprawnień do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki;
- nieuzasadnione podwyższanie rat kredytu;
- dochodzenie roszczeń przedawnionych;
- zaniedbania w dostarczaniu klientom informacji o zmianach umów i regulaminów;
- obciążanie rachunków bankowych opłatami za niezamówione usługi;
- niewłaściwe wykonywanie umów o kredyt hipoteczny;
- problemy związane z wypowiedaniem umów kredytu;
- brak rzetelnej i pełnej informacji ze strony konsultantów bankowych, co do treści umowy i zabezpieczeń.

Liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi finansowe w latach 2010-2014:

2010	2011	2012	2013	2014
21 985	19 417	24 126	23 251	23 089

Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła **usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody oraz wywozem nieczystości (21 720)**.



Skargi dotyczyły głównie:

- nieprawidłowości związanych z zawieraniem umów;
- zawyżania rachunków;
- nieprawidłowo wystawianych faktur i prognoz zużycia energii;
- nieterminowego dostarczania faktur;
- braku informacji o dodatkowych opłatach, które konsumenci mieli ponosić w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej;
- wprowadzania w błąd poprzez utwierdzanie konsumentów, że nowa, korzystna oferta dotyczy dotychczasowego dostawcy energii.

Konsument bezskutecznie reklamował zawyżony rachunek za energię elektryczną. Twierdził, że przy wymianie licznika, co odbyło się bez jego udziału, zawyżono stan zdemontowanego licznika. Na skutek wystąpienia rzecznika konsumentów dokonano korekty stanu licznika oraz wystawiono fakturę korygującą.

Liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi związane z dostawą energii, gazu, ciepła, wody oraz wywozem nieczystości w latach 2010-2014 wskazuje na znaczny wzrost (ok. 30%) ilości spraw w 2014 r. w stosunku do lat 2012-2013:

2010	2011	2012	2013	2014
9669	10 118	15 375	15 927	21 720

Wiele skarg konsumentów dotyczyło usług ubezpieczeniowych (19 261). Skargi konsumentów związane były z:

- odmową wypłaty odszkodowań z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, grupowych ubezpieczeń z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym;
- zaniżaniem wysokości szkody;
- zasadami ochrony wynikającej z tzw. dodatkowego ubezpieczenia nowozakupionego sprzętu RTV/AGD;
- nieuzasadnionym przedłużaniem postępowań w zakresie likwidacji szkody.

W 2014 r. zaobserwowano wzrost problemów konsumentów dotyczących tzw. dodatkowego ubezpieczenia sprzętu RTV/AGD - „przedłużona gwarancja”, „gwarancja plus”. Ubezpieczenie tego typu skonstruowane jest w ten sposób, że zawiera znaczną ilość wyłączeń, czyli zakres zdarzeń objętych ochroną jest stosunkowo niewielki.

Dodatkowo, klienci skarżyli się na brak informacji o warunkach ubezpieczenia, nieczytelność wzorców i ich niejasność. W konsekwencji, w sytuacji wystąpienia szkody ubezpieczyciele odmawiają wypłaty świadczenia powołując się na wyłączenia lub powołując się na niejednoznaczne znaczenie użytych pojęć. Interwencje Rzeczników w tych sprawach często odnosiły pożądany rezultat.



Podobnie jak wyżej, w kategorii Usługi ubezpieczeniowe należy odnotować znaczny wzrost ilości porad udzielanych konsumentom w 2014 r. (ponad 45%) w stosunku do roku poprzedniego:

2010	2011	2012	2013	2014
13 021	12 258	11 965	13 264	19 261

Następna grupa skarg najczęściej zgłaszanych przez konsumentów (13 510) dotyczyła usług remontowo-budowlanych. W tym zakresie skargi wskazywały na:

- wykonanie usługi niezgodnej z projektem, umową lub zamówieniem;
- odmowę sporządzenia umowy w formie pisemnej;
- wykorzystanie materiałów o złej jakości;
- zbyt wysokie zaliczki, nieadekwatne do wartości przedmiotu umowy;
- żądanie zapłaty ceny innej niż ustalona w umowie;
- odmowę wystawienia faktury za wykonane usługi.

Liczba porad udzielonych konsumentom w kategorii Usługi remontowe w latach 2010-2012.

2010	2011	2012	2013	2014
16 103	15 497	14 795	13 144	13 510

Ogólna liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi w latach 2010-2014:

2010	2011	2012	2013	2014
159 023	181 664	194 066	189 003	204 512

**Druga kategoria spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa (222 605).** Konsumentów reklamowali najczęściej obuwie i odzież (87 717), sprzęt RTV i AGD (42 698), artykuły związane z wyposażeniem mieszkań (20 121), komputery i akcesoria komputerowe (18 202) oraz artykuły motoryzacyjne (11 952).

Poniżej przedstawiono liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w latach 2010-2014 dotyczącą umów sprzedaży obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, artykułów związanych z wyposażeniem mieszkań, komputerów i akcesoriów komputerowych oraz artykułów motoryzacyjnych. Dane te wskazują, iż z wyjątkiem kategorii artykułów związanych z wyposażeniem mieszkań, w pozostałych przypadkach odnotowany został wzrost ilości spraw, z czego największy w kategorii obuwie i odzież oraz komputery i akcesoria komputerowe.

Liczba porad ze względu na rodzaj artykułu:	2010	2011	2012	2013	2014
Obuwie i odzież	63 102	75 200	75 167	77 337	87 717
Sprzęt RTV i AGD	37 405	36 866	38 821	41 525	42 698
Artykuły związane z wyposażeniem mieszkań	23 766	25 451	23 236	20 682	20 121
Komputery i akcesoria komputerowe	14 400	14 561	14 792	14 488	18 202
Artykuły motoryzacyjne	12 143	11 441	12 444	9 923	11 952

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; nieuzasadnione wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru. 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.

Ogólna liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników konsumentów w kategorii Umowy sprzedaży w latach 2010-2014 wskazuje na ponad 10%-owy ich wzrost w 2014 r. w stosunku do lat poprzednich, co ilościowo stanowi ponad 22 tys. spraw:

2010	2011	2012	2013	2014
201 867	198 080	199 081	200 482	222 605

Trzecią kategorią spraw zgłaszanych Rzecznikom przez konsumentów były skargi związane z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (65 250). Podstawowe problemy, z którymi spotykali się konsumenci wiązały się z posługiwaniem się przez przedsiębiorców wzorami umów, których postanowienia były sformułowane w sposób niezrozumiały; brakiem otrzymania przez konsumentów egzemplarza zawartej umowy.

Przedstawiciele firmy zajmującej się sprzedażą środków dietetycznych dzwonili do mieszkańców Słupska zachęcając ich do składania zamówień, na podstawie których można było otrzymać „za darmo” (opłacając jedynie koszty opakowania i przesyłki w kwocie 9,95 zł) kapsułki wspomagające dietę. Po zebraniu zamówień, przedsiębiorca zaczął kierować do klientów imiennie adresowane przesyłki zawierające produkty z fakturą na znaczną kwotę, którą wg przedsiębiorcy klient zobowiązany był uiścić, gdyż zamówił towar. MRK w Słupsku zaapelował w lokalnym dzienniku do mieszkańców o zachowanie spokoju i zignorowanie kierowanych do konsumentów żądań zapłaty. Po polemice z rzecznikiem ostatecznie firma zaniechała działań marketingowych w Słupsku.

Liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w latach 2010-2014 (w 2014 r. wzrost o ponad 20% w stosunku do lat 2012-2013):

2010	2011	2012	2013	2014
24 849	33 287	50 261	52 733	65 250

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**

W 2014 r. Rzecznicy Konsumentów nie występowali z wnioskami o stanowienie lub zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Rzecznicy opiniowali i zajmowali stanowiska wobec projektów uchwał na sesjach rad powiatu czy miasta. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku opiniował zmiany w udzielanych zezwoleniach na przewozy regularne osób. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gołdapi opiniował projekty uchwał samorządów gminnych w sprawach ustalenia liczby licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, taryfy opłat za odbiór nieczystości i dostawę wody odbiorcom indywidualnym. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piszcu opiniował rozkłady godzin pracy aptek ogólnodostępnych na terenie powiatu oraz brał udział w ustalaniu wysokości opłat za usuwanie pojazdów z dróg i ich parkowanie na obszarze powiatu oraz wysokości kosztów w przypadku odstąpienia od wykonania dyspozycji usunięcia pojazdu.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie zajął stanowisko 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 a także zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków.

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

Podstawa 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. Jest to podstawowy instrument wykorzystywany 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;
- występowanie w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o ugodowe załatwienie spraw spornych.

**Rzecznicy Konsumentów występowali do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w 65 319 przypadkach.**

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

Ilość wystąpień Rzeczników do przedsiębiorców	Usługi	Umowy sprzedaży	Umowy poza lokalem i na odległość	Ogółem
woj. pomorskie i zachodniopomorskie	4300	3736	1137	<b>9173</b>
woj. łódzkie i świętokrzyskie	2396	4666	934	<b>7996</b>
woj. dolnośląskie i lubuskie	2749	2991	672	<b>6412</b>
woj. mazowieckie	2048	2426	483	<b>4957</b>
woj. wielkopolskie	1810	2530	580	<b>4920</b>
woj. kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	1892	2932	944	<b>5768</b>

woj. śląskie i opolskie	3933	8009	1126	13068
woj. lubelskie i podlaskie	1545	2305	755	4605
woj. małopolskie i podkarpackie	2796	4463	1161	8 420
<b>OGÓLEM</b>	<b>23 469</b>	<b>34 058</b>	<b>7 792</b>	<b>65 319</b>

Najwięcej z wystąpień dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży (20 757), umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (4 384), wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (2 975) oraz umów sprzedaży komputerów i akcesoriów komputerowych(1 720).

Liczba wystąpień Rzeczników Konsumentów do przedsiębiorców w latach 2010-2014 w sprawach umów sprzedaży obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, artykułów związanych z wyposażeniem mieszkań, komputerów i akcesoria komputerowych oraz artykułów motoryzacyjnych:

Liczba wystąpień ze względu na rodzaj artykułu	2010	2011	2012	2013	2014
Obuwie i odzież	14 405	13 091	14 804	18 964	20 757
Sprzęt RTV i AGD	4 892	3 373	3291	3 963	4 384
Artykuły związane z wyposażeniem mieszkań	3 385	3 121	2953	2 973	2 975
Komputery i akcesoria komputerowe	1559	1107	914	1175	1 720

W przypadku wystąpień związanych z usługami (23 469); najwięcej z nich dotyczyło usług telekomunikacyjnych (8052); finansowych (2 790); usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości (2 595) oraz usług remontowo-budowlanych (1 626).

Liczba wystąpień Rzeczników Konsumentów do przedsiębiorców w latach 2010-2014 w sprawach związanych z usługami telekomunikacyjnymi, finansowymi, z dostawą energii, gazu, ciepła, wody, wywozem nieczystości oraz remontowo-budowlanymi

Liczba wystąpień ze względu na rodzaj usługi	2010	2011	2012	2013	2014
Usługi telekomunikacyjne	7376	7924	8973	9049	8052
Usługi finansowe	3093	2328	2609	2727	2790
Usługi związane z dostawą energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości	1155	1046	2010	2385	2595
Usługi remontowo-budowlane	2908	2216	1964	1732	1626

W sprawach dotyczących umów poza lokalem i na odległość zawartych przez konsumentów z przedsiębiorcami Rzecznicy występowali 7 792 razy. Większość wystąpień Rzeczników do przedsiębiorców została zakończona wynikiem pozytywnym dla konsumenta.

Liczba wystąpień Rzeczników Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach dotyczących umów poza lokalem i na odległość w latach 2010-2014:

2010	2011	2012	2013	2014
3706	4192	5603	6911	7792

Ogólna liczba wystąpień Rzeczników Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w latach 2010-2014 wskazuje na utrzymującą się od 2011 r. tendencję wzrostową:

2010	2011	2012	2013	2014
60 191	51 540	54 891	62 270	65 319

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

Z analizy sprawozdań wynika, że w 2014 r. trwała stała, bieżąca współpraca Rzeczników Konsumentów z instytucjami i organami zajmującymi się problematyką konsumencką. Współpraca polegała na wzajemnym przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów, wymianie informacji i doświadczeń w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Rzecznicy przekazywali UOKiK zawiadomienia o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i sygnalizowali Urzędowi problemy, z którymi spotykają się konsumenci. Sygnały te stanowiły jedną z przyczyn podjęcia postępowań zakończonych wydaniem decyzji, np.: decyzja RGD 11/2015 dotycząca przedsiębiorcy TAX CARE S.A. w Warszawie; decyzja RŁO 39/2014 dotycząca PTS S.A. we Wrocławiu; decyzja RKR-12/2015 dotycząca Komis - Lombard - Pożyczki Wiesław Koluch w Stalowej Woli; decyzja RLU-7/15 dotycząca przedsiębiorcy Janusz Brenda Libra Płock; decyzja RPZ 13/2015 dotycząca przedsiębiorcy Marcin Mokrzycki "Imperium Cyfrowe"

w Pile; decyzja RBG-12/2015 dotycząca przedsiębiorcy Marek Bednarz Nobilon we Włocławku.

Rzecznicy kierowali wnioski o rozpatrzenie spraw oraz konsultowali sprawy z Bankowym Arbitrażem Konsumenckim, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego, Policją oraz Prokuraturą.

Rzecznicy współpracowali z Inspekcją Handlową, w sprawach mediacji i polubownego sądownictwa konsumenckiego.

Rzecznicy nawiązywali również współpracę z organizacjami konsumenckimi (Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federacja Konsumentów).

Występowali także o interwencję do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w przypadku sporów transgranicznych między konsumentami a przedsiębiorcami, którzy mają swoją siedzibą za granicą.

Rzecznicy współpracowali również 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.

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

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<sup>5</sup>. 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 2014 r. Rzecznicy Konsumentów wytoczyli powództwa na rzecz konsumentów bądź przygotowali pozwu w łącznej liczbie **4070**.

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.

Liczba przygotowanych pozwów oraz wytoczonych powództw	Powództwa wytoczone na rzecz konsumentów oraz przygotowane pozwu
woj. pomorskie i zachodniopomorskie	<b>634</b>
woj. łódzkie i świętokrzyskie	<b>518</b>
woj. dolnośląskie i lubuskie	<b>461</b>

<sup>5</sup> Przepis art. 42 ust. 2 uokik oraz art. 63<sup>3</sup> Kpc



woj. mazowieckie	265
woj. wielkopolskie	443
woj. kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	292
woj. śląskie i opolskie	571
woj. lubelskie i podlaskie	393
woj. małopolskie i podkarpackie	493
<b>Razem</b>	<b>4070</b>

Dane obrazujące liczbę powództw wytoczonych na rzecz konsumentów oraz przygotowanych pozwów w latach 2010 - 2014 wskazują na spadającą ich liczbę począwszy od 2012 r.:

2010	2011	2012	2013	2014
3683	4078	4407	4317	4070

Analiza sprawozdań wskazuje, iż w większości przypadków dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów wytoczone na rzecz konsumentów powództwa dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji (316). Na drugim miejscu znalazły się powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług (155). Natomiast powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone Rzecznicy wytoczyli w 41 przypadkach. Najwięcej pozwów na użytek konsumentów Rzecznicy sporządzili w sprawach (1924) oraz w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług (894).

Powództwa i pozwy:	2010	2011	2012	2013	2014
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji.	344	396	450	298	316
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	282	285	195	138	155

Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	66	35	11	18	41
Pozwy sporządzone w sprawach dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1290	1520	1923	1980	1924
Pozwy sporządzone w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	850	974	947	881	894

Pomoc prawna Rzeczników często dotyczyła sporządzania sprzeciwów od nakazów zapłaty za roszczenia przedawnione. Najwięcej spraw związanych było z przedawnionymi roszczeniami z tytułu usług telekomunikacyjnych, produktów kredytowych, umów dotyczących wydawnictw oferowanych na odległość.

Rzecznicy Konsumentów skierowali 611 spraw do stałych polubownych sądów konsumenckich, gdzie większość z nich została rozpatrzona na korzyść konsumentów. W 246 przypadkach Rzecznicy wstępowali do toczącego się już postępowania przed ww. sądami.

Liczba spraw skierowanych do sądu polubownego przez Rzeczników konsumentów w latach 2010-2014:

2010	2011	2012	2013	2014
631	684	750	573	611

Liczba postępowań, toczących się przed stałym polubownym sądem konsumenckim, do których wstępowali Rzecznicy konsumentów w latach 2010-2014.

2010	2011	2012	2013	2014
386	379	392	286	246

## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Istotnym elementem pracy Rzeczników, obok doraźnej pomocy w sytuacji sporu z przedsiębiorcą, jest edukacja konsumencka, mająca na celu przekazanie konsumentom wiedzy z zakresu praw konsumenckich i umiejętności korzystania z niej w określonych sytuacjach. W 2014 r. edukacja konsumencka była realizowana w następujący sposób:

- współpraca z lokalnymi mediami (prasa, radio, informacyjne portale internetowe). Rzecznicy udzielali wywiadów, publikowali artykuły z tematyki konsumenckiej, dyżurowali w siedzibach gazet, udzielali odpowiedzi na pytania konsumentów;

- edukacja w szkołach - Rzecznicy spotykali się z młodzieżą, przekazywali materiały o prawach konsumentów, prowadzili zajęcia, prelekcje i wykłady;
- edukacja poprzez strony internetowe starostw - Rzecznicy odpowiadali na najczęściej zadawane przez konsumentów pytania, umieszczali wzory pism oraz regulacje prawne;
- edukacja seniorów - spotkania z seniorami w domach seniora, na Uniwersytetach Trzeciego Wieku;
- uczestnictwo w konferencjach;
- dystrybucja ulotek, broszur zawierających informacje o instytucji rzecznika konsumentów, o przysługujących konsumentom prawach.

Należy zaznaczyć, 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 z innych przepisów prawa

- niedozwolone postanowienia umowne<sup>6</sup>;
- ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- ustawa o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów<sup>7</sup>;
- przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)<sup>8</sup>.

Z nadesłanych sprawozdań wynika, iż realizując zadania w ww. zakresie Rzecznicy Konsumentów podjęli w 2014 r. łącznie **2702** działania.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów wynikająca z innych przepisów prawa w latach 2010-2014

2010	2011	2012	2013	2014
1509	2526	2839	2226	2702

W ramach art. 479<sup>38</sup> Kpc dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych Rzecznicy Konsumentów występowali w **151** przypadkach.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych w latach 2010-2014:

2010	2011	2012	2013	2014
178	206	186	139	151

Działania 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).

<sup>6</sup> Art. 479<sup>38</sup> Kpc

<sup>7</sup> Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik

<sup>8</sup> Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc

Występowali do UOKiK o przeprowadzenie postępowania w zakresie stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień we wzorcach umów.

W przypadku zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Rzecznicy wskazali łącznie **426** przypadków interwencji. Praktyki te polegały np. na bezpodstawnym żądaniu opłaty wyrównawczej, związanej z rezygnacją z umowy, przed upływem okresu na jaki została zawarta (m.in. PTS S.A., Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o., Polska Grupa Telekomunikacyjna S.A., Telestrada). Rzecznicy informowali konsumentów, że dane działanie przedsiębiorcy nosi znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, występowali do przedsiębiorców o zaprzestanie stosowania takich praktyk. Ponadto Rzecznicy zawiadamiali UOKiK o stosowaniu przez przedsiębiorców nieuczciwej praktyki, w celu doprowadzenia do zaniechania jej stosowania i usunięcia jej skutków, np. Miejski Rzecznik Konsumentów w Szczecinie wystąpił do UOKiK o zbadanie praktyki stosowanej przez Polską Energetykę PRO z siedzibą w Warszawie, która swoim działaniem wprowadzała konsumentów w błąd stosując nierzetelną informację o podmiocie, z jakim zawierają umowę, zatajając informację o prawie do odstąpienia od umowy, nie wręczając wzoru odstąpienia od umowy.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w latach 2010-2014

2010	2011	2012	2013	2014
200	210	243	305	426

W 2014 r. odnotowano **14** przypadków działań Rzeczników na podstawie przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, co stanowi znaczny wzrost w porównaniu do poprzednich lat. Przykładowo, Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie jest reprezentantem grupy konsumentów, którzy dochodzą od BRE Bank S.A. (mBank) swoich roszczeń z tytułu stosowania postanowień w umowach, na podstawie których bank może w sposób dowolny zmieniać oprocentowanie umowy kredytu hipotecznego. W podobnej sprawie, wystąpił Rzecznik Konsumentów w Olsztynie, który reprezentuje konsumentów dochodzących roszczeń od Banku Millennium SA.

W dniu 15 stycznia 2014 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Szczecinie (jako reprezentant grupy 104 osób) złożył w Sądzie Okręgowym w Warszawie pozew grupowy przeciwko SKANDIA Życie TU S.A. o ustalenie, że w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym, Skandia będzie zobowiązana do zwrotu wszystkich środków zgromadzonych przez konsumenta na rachunku - bez dokonywania potrąceń. W dniu 13 października 2015 r. Sąd Okręgowy w Warszawie postanowił o przyjęciu sprawy w trybie pozwu zbiorowego. Sąd uznał, że mimo występowania w gronie pozywających różnego typu umów łączących ich z ubezpieczycielem meritum sprawy jest wspólne. Postanowienie jest nieprawomocne.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów wynikająca z przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym w latach 2010-2014 wskazuje na znaczny wzrost zainteresowania Rzeczników tą formą ochrony interesów konsumentów:

2010	2011	2012	2013	2014
3	0	1	2	14

Rzecznicy w 2018 przypadkach wystąpili w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów<sup>9</sup>. Sytuacje te dotyczyły wszczęcia postępowania przed sądem karnym lub skierowania wniosku do właściwej miejscowo Komendy Policji poprzez odmowę udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji<sup>10</sup>.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w latach 2010-2014:

2010	2011	2012	2013	2014
994	1982	2 293	1670	2018

Istotny pogląd dla sprawy w toczących się postępowaniach sądowych Rzecznicy wyrażali w 93 przypadkach.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koźmierzycach przedstawił sądowi istotny pogląd w sprawie z powództwa firmy windykacyjnej przeciwko konsumentowi, a dotyczył on kwestii przedawnienia roszczeń.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie przedstawił istotne stanowisko w sprawie dotyczącej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową (sprzedaż i montaż drzwi wejściowych).

Miejski Rzecznik Konsumentów w Koszalinie przedstawił sądowi istotny pogląd w sprawie obejmujący ocenę postanowienia wzorca umowy stosowanego przez ubezpieczyciela. W sprawie tej konsument dochodzi wypłaty świadczenia z polisy Auto Casco za skradziony samochód.

Liczba spraw, w których Rzecznicy wyrażali istotny dla sprawy pogląd w latach 2010-2014:

2010	2011	2012	2013	2014
134	128	116	110	93

### 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 2014 r. nie przekazali następujący Rzecznicy:

Delegatura UOKiK w Warszawie:

<sup>9</sup> Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik

<sup>10</sup> Art. 114 ust. 1 uokik

- Miejski Rzecznik Konsumentów w Sochaczewie

Delegatura UOKiK w Poznaniu:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krotoszynie

Delegatura UOKiK w Łodzi:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Włoszczowej

Delegatura UOKiK w Bydgoszczy:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Iławie
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kętrzynie

Delegatura UOKiK w Lublinie:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grajewie
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Rykach

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

Wnioski Rzeczników:

- a) podnoszenie świadomości konsumenckiej i przedsiębiorców, w szczególności poprzez prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych;
- b) popularyzowanie wiedzy konsumenckiej, poprzez uruchomienie programów, które upowszechniałyby tematykę konsumencką zarówno wśród kupujących, jak i sprzedających;
- c) prowadzenie w szkołach konkursów z zakresu wiedzy konsumenckiej;
- d) zobligowanie biur podróży, przy rezygnacji z imprezy turystycznej przez konsumenta, przed planowaną datą wyjazdu, do dostarczenia turyście pisemnego rozliczenia faktycznie poniesionych już przez biuro kosztów w związku z organizacją wyjazdu;
- e) wprowadzenie tabeli frankfurckiej lub innego dokumentu w tym kształcie, jako źródła prawa, które służyłoby oszacowaniu odszkodowania dla turysty w związku z nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną;
- f) wprowadzenie wyraźnego terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację przez bank;
- g) wprowadzenie zmian w przepisach prawa bankowego, które pozwolą wstrzymać działania windykacyjne, naliczanie odsetek na czas składanych reklamacji przez konsumenta;
- h) dopuszczenie rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta; taka zmiana jest uzasadniona, gdyż niektóre banki odmawiają udzielenia wyjaśnień rzecznikowi żądając przedstawienia notarialnie poświadczonego upoważnienia do udostępnienia informacji bankowych;

- i) wprowadzenie obowiązku doręczenia zmian wynikających m.in. z regulaminów, Tabel Opłat i Prowizji, w formie listu poleconego lub w innej formie za wyraźnym potwierdzeniem odbioru przez konsumenta;
- j) wprowadzenie do systemu prawnego (np. do ustawy prawo telekomunikacyjne) przepisu, którego założeniem byłoby istnienie blokady usług premium rate, chyba że to konsument wyrazi w umowie jednoznaczną zgodę na ich świadczenie;
- k) zobowiązanie operatorów telekomunikacyjnych do tego, aby w umowach Internetu stacjonarnego wskazana była minimalna prędkość Internetu i aby ta informacja znalazła swoje potwierdzenie w reklamie usługi;
- l) wyraźne wskazanie, że w przypadku wymiany towaru na nowy wolny od wad z tytułu rękojmi okres odpowiedzialności sprzedawcy biegnie na nowo (ustawa o prawach konsumenta).

UOKiK przedstawi stanowisko do wniosków Rzeczników Konsumentów po dyskusji na forum Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów.

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

Rzecznicy zgłaszali potrzebę podnoszenia kwalifikacji zawodowych, poprzez zwiększenie liczby szkoleń, seminariów i spotkań dla rzeczników. Istotne jest również kadrowe i finansowe wzmocnienie instytucji Rzecznika poprzez np. wsparcie etatowe oraz zwiększenie wymiaru pracy rzecznika. Ponadto rzecznicy wskazywali na potrzebę dalszej współpracy z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

### **IV. Tabele**

Rzecznicy Konsumentów nie są zobowiązani przepisami prawa do stosowania tabeli - wzoru *Sprawozdania powiatowych/miejskich Rzeczników konsumentów* (zamieszczonego m.in. na stronie internetowej UOKiK). Mając to na uwadze, dane zawarte w załączonych tabelach mają jedynie charakter orientacyjny i nie stanowią rzeczywistego odzwierciedlenia całorocznego nakładu pracy Rzeczników.