



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Sprawozdanie z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w 2015 roku



Warszawa, maj 2017 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	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	12
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	12
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	15
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań... ..	16
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	18
7. Podejmowanie działań wynikających z innych przepisów prawa	19
III. Wnioski końcowe	21
1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności Rzeczników Konsumentów	21
2. Wnioski Rzeczników Konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów ..	22
3. Wnioski dotyczące pracy Rzeczników Konsumentów	22
IV. Tabele	22

I. Wstęp

Sprawozdanie dotyczące działalności Rzeczników Konsumentów w 2015 r. zostało sporządzone na podstawie sprawozdań przekazanych przez Rzeczników delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w 2016 r. Na podstawie danych przekazanych przez Delegatury UOKiK ustalono, że w omawianym okresie działało 371 Rzeczników Konsumentów. W kilku przypadkach powiaty na podstawie porozumienia utworzyły jedno wspólne stanowisko Rzecznika Konsumentów¹.

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 Włoszczowej;
- 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 Chełmie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Legnicy.

1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika Konsumentów

Rzecznicy Konsumentów realizują zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym². 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.

Uprawnienia³ Rzeczników Konsumentów pozwalają im również na:

¹ 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”,

² 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.)

³ Stan prawny dotyczy roku 2015.

- 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 niedozwolone⁴;
- 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 Rzecznika⁵.

2. Struktura biur Rzeczników Konsumentów, stan kadrowy

Z analizy sprawozdań wynika, że w 2015 r. większość Rzeczników Konsumentów pełniła swoje obowiązki jednoosobowo (237 Rzeczników), wykonując zadania przy pomocy wyodrębnionego biura (111 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 119 Rzeczników). Rzecznicy Konsumentów wykonywali swoje zadania w pełnym wymiarze czasu pracy (167 Rzeczników), jak również w niepełnym wymiarze (189 Rzeczników). Rzecznicy Konsumentów pracujący w niepełnym wymiarze czasu pracy, wykonywali swoje zadania pracując na 3/5 etatu (6 Rzeczników), 1/2 etatu (75 Rzeczników), 2/5 etatu (11 Rzeczników), 1/5 etatu (18 Rzeczników). Część Rzeczników Konsumentów wskazała, że swoje działania wykonywali również w formie dyżurów (79 Rzeczników).

Najwięcej Rzeczników Konsumentów ma wykształcenie wyższe - prawnicze (190), a w dalszej kolejności - wyższe w zakresie administracji (50), wyższe ekonomiczne (37), wyższe techniczne (3), wyższe humanistyczne (3), wyższe rolnicze (3), wyższe socjologiczne (2), wyższe politologiczne (1), wyższe pedagogiczne (1), wyższe historyczne (1). Wykształcenie wyższe bez określenia kierunku ukończonych studiów wskazało 52 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 2015 r. zadanie to Rzecznicy realizowali poprzez:

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

⁴ Art. 479³⁸ § 1 Kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej „Kpc”)

⁵ 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 2015 r. w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z podziałem na 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	27 004	24 669	9 649	61 322
woj. łódzkie i świętokrzyskie	17 502	16 251	5293	39 046
woj. dolnośląskie i lubuskie	28 936	30 015	6 674	65 726 *
woj. mazowieckie	21 371	19 363	7 075	47 809
woj. wielkopolskie	20 331	22 239	4 703	47 273
woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie	17 547	19 600	6 651	43 798
woj. śląskie i opolskie	32 257	41 234	10 299	83 790
woj. lubelskie i podlaskie	12 209	12 105	4 605	28 919
woj. małopolskie i podkarpackie	32 858	37 908	10 642	83 295 **
OGÓLEM	210 015	223 384	65 591	500 978

* Do sumy porad 65 625 doliczono 101 porad zaliczonych do kategorii Inne

** Do sumy porad 81 408 doliczono porady udzielone przez PRK w Wadowicach oraz PRK w Strzyżowie w liczbie 1887 (Rzecznicy nie przedstawili szczegółowego podziału na kategorie spraw)

Porównując ogólną liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w latach 2010 - 2015 należy wskazać, iż w 2014 i 2015 r. nastąpił ich zauważalny wzrost w stosunku do lat 2012 - 2013:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
416 323	413 832	444 391	443 356	493 639	500 978

W pierwszej kategorii spraw dotyczącej usług (210 015) najwięcej spraw, bo 54 874 dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi wiązały się z:

- praktyką podawania się przez przedsiębiorców za dotychczasowych lub znanych operatorów, celem zawarcia lub zmiany obowiązującej umowy;
- trudnościami z odstąpieniem od umowy zawartej z operatorem telefonii stacjonarnej, komórkowej lub telewizji kablowej;
- wybiórczymi informacjami o warunkach ofert promocyjnych;
- nieprawidłowo naliczanym abonamentem;
- obciążaniem opłatami wyrównawczymi z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy;
- nakładaniem na konsumentów kar umownych;
- niewywiązywaniem się przez operatorów z umowy np. przez brak dostępności zamówionej usługi lub częste przerwy w jej realizacji;
- brakiem zasięgu sieci;
- utrudnieniami w realizacji roszczeń reklamacyjnych, w tym przekraczaniem terminów odpowiedzi na złożoną reklamację;
- problemami z przeniesieniem numeru do nowego operatora.

Konsument zawarł z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym umowę na pakiet usług, w tym telefonię internetową w technologii kablowej. Był przekonany, że będzie mógł korzystać z telefonu w taki sam sposób jak dotychczas. Okazało się, że tak nie jest i telefon stacjonarny dostępny jest, po uruchomieniu usługi, za pośrednictwem internetu. Było to bardzo niewygodne i skomplikowane dla abonenta w podeszłym wieku. W sprawie rezygnacji z telefonii internetowej i powrotu do wcześniejszej umowy na telefon stacjonarny w technologii analogowej interweniował Rzecznik. Operator wyraził zgodę na takie rozwiązanie sprawy bez konsekwencji finansowych po stronie klienta.

W związku ze zmianą miejsca zamieszkania z miasta na miejscowość podmiejską abonent operatora telewizji kablowej wypowiedział umowę terminową na dostawę sygnału telewizyjnego w technologii kablowej, gdyż w nowym miejscu zamieszkania ten operator nie świadczy swoich usług. Wypowiadając umowę abonent był przeświadczony, że okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc i dokonał wyliczenia w ten sposób, aby okres ten zakończył się z dniem, do którego obowiązuje umowa. Tak się jednak nie stało, ponieważ wcześniej operator wydłużył okres wypowiedzenia do 2 miesięcy i umowa automatycznie przedłużyła się o kolejne 6 miesięcy. Za zerwanie umowy terminowej klient obciążony został karą w kwocie 647,14 zł. Operator twierdził, że abonent drogą mailową został poinformowany o zmianie długości okresu wypowiedzenia. Konsument natomiast twierdził, że nie otrzymał takiego mejla. W sprawę włączył się Rzecznik co doprowadziło do anulowania kary i rozwiązaniem umowy.

Ogólna liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi telekomunikacyjne w latach 2010-2015 wskazuje, iż ilość tych spraw w ostatnich trzech latach utrzymuje się na podobnym poziomie:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
37 330	44 411	51 487	53 542	53 280	54 874

Drugą, co do liczebności, kategorię spraw dotyczących usług stanowiły skargi na usługi związane z dostawą energii, gazu, ciepła, wody oraz wywóz nieczystości (27 969), które wskazywały na:

- nieprawidłowości związane z zawieraniem umów;
- zawyżanie rachunków;
- nieprawidłowe wystawianie faktur i prognoz zużycia energii;
- nieterminowe dostarczanie faktur;
- brak informacji o dodatkowych opłatach, które konsumenci mieli ponosić w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej;
- wprowadzanie w błąd poprzez utwierdzanie konsumentów, że nowa, korzystna oferta dotyczy dotychczasowego dostawcy energii;
- oferowanie umów wiązanych, np. do umowy o dostawę energii dołączano umowy o świadczenie usług medycznych lub usług telekomunikacyjnych.

Klient dostawcy energii elektrycznej zawarł telefonicznie umowę z gwarancją stałej ceny. Po otrzymaniu faktury za sprzedaż i przesył energii elektrycznej zorientował się, że z umową tą związana jest stała, comiesięczna opłata handlowa, o której nie został poinformowany podczas rozmowy telefonicznej. W tej sytuacji konsument złożył reklamację i zażądał anulowania opłaty lub rozwiązania umowy. Sprawą zajął się Rzecznik, który w swoim wystąpieniu zarzucił przedsiębiorcy brak informacji o podstawowym elemencie każdej umowy, tj. cenie, co powinno skutkować jej rozwiązaniem bez żadnych konsekwencji finansowych po stronie konsumenta. Przedsiębiorca zgodził się z argumentami rzecznika i uznał reklamację konsumenta.

Liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi związane z dostawą energii, gazu, ciepła, wody oraz wywozem nieczystości w latach 2010 - 2015 wskazuje na wzrost ilości spraw w 2015 r. w stosunku do roku 2014 (o ponad 20%):

2010	2011	2012	2013	2014	2015
9669	10 118	15 375	15 927	21 720	27 969

Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła **usług finansowych (22 078)**. Skargi związane były z:

- utrudnieniem realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki;
- wprowadzaniem w błąd lub nierzetelnym informowaniem konsumenta co do wysokości oprocentowania i opłat;
- zaniedbaniem w dostarczaniu klientom informacji o zmianach umów i regulaminów;
- oferowaniem przez banki skomplikowanych produktów ubezpieczeniowych z funduszami kapitałowymi;
- nieprzekazywaniem przez kredytodawców egzemplarza umowy kredytobiorcom;
- długotrwałym rozpatrywaniem reklamacji;
- problemami ze spłatą kredytów hipotecznych;
- nieinformowaniem o tzw. ryzyku kursowym waluty obcej, do której denominowane było zobowiązanie kredytowe.

Liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi finansowe w latach 2010 - 2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
21 985	19 417	24 126	23 251	23 089	22 078

Skargi konsumentów dotyczyły także **usług ubezpieczeniowych (14 915)**. Skargi konsumentów związane były z:

- odmową wypłaty odszkodowań z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych;
- zaniżaniem wartości szkody;
- odmową uznania roszczeń o odszkodowanie w całości lub w części;
- unikaniem szczegółowego pisemnego uzasadnienia kwoty przyznanego odszkodowania;
- zasadami ochrony wynikającej z tzw. dodatkowego ubezpieczenia nowozakupionego sprzętu RTV/AGD;
- nieuzasadnionym przedłużaniem postępowań w zakresie likwidacji szkody.

Przy zakupie laptopa konsument zawarł umowę ubezpieczenia sprzętu „Gwarancja Plus”. W okresie objętym ochroną ubezpieczeniową zgłosił szkodę powstałą w sprzęcie - „podczas przenoszenia sprzęt wypadł z rąk i uszkodził się”. Roszczenie konsumenta zostało oddalone, co uzasadniano faktem, iż szkoda nie była wywołana przez nagły i nieprzewidziany czynnik zewnętrzny, co jest warunkiem koniecznym dla przyjęcia odpowiedzialności przez Ubezpieczyciela. Sprawą zajął się Rzecznik, który w swoim wystąpieniu doprecyzował okoliczności powstania szkody, które konsument pominął jako - wg niego - mało znaczące. Bezpośrednią, nagłą i nieprzewidywalną przyczyną powstania szkody było wtargnięcie do pomieszczenia psa, który skoczył na osobę przenoszącą komputer, a ta odruchowo broniąc się wypuściła z rąk urządzenie. Ubezpieczyciel uznał argumenty Rzecznika i przyjął odpowiedzialność za zgłoszoną szkodę.

W kategorii Usługi ubezpieczeniowe należy odnotować spadek ilości porad udzielanych konsumentom w 2015 r. w stosunku do roku poprzedniego:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
13 021	12 258	11 965	13 264	19 261	14 915

Następna grupa skarg najczęściej zgłaszanych przez konsumentów (13 000) dotyczyła **usług windykacyjnych**. Skargi dotyczyły głównie agresywnych działań firm windykacyjnych zmierzających do egzekucji należności.

Skargi zgłaszane przez konsumentów, dotyczące usług windykacyjnych w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
3 913	7 784	8 528	9818	10 767	13 000

Kolejną grupę skarg najczęściej zgłaszanych przez konsumentów stanowiły skargi na usługi remontowo-budowlane (12 329). W tym zakresie skargi wskazywały na:

- wykonanie usługi niezgodnej z projektem, umową;
- 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;
- zwlekanie z wykonaniem usługi w sposób prawidłowy;
- utrudnianie konsumentowi realizacji prawa do odstąpienia w przypadku umów o dzieło;
- brak reakcji ze strony przedsiębiorców na zgłaszane reklamacje z tytułu nienależytego wykonania umowy.

Liczba porad udzielonych konsumentom w kategorii Usługi remontowe w latach 2010 - 2015.

2010	2011	2012	2013	2014	2015
16 103	15 497	14 795	13 144	13 510	12 329

Ogólna liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Usługi w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
159 023	181 664	194 066	189 003	204 512	210 015

Druga kategoria spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa (223 384). Konsumenty reklamowali najczęściej obuwie i odzież (88 146), sprzęt RTV i AGD (43 997), artykuły związane z wyposażeniem mieszkań (20 662), komputery i akcesoria komputerowe (18 768) oraz artykuły motoryzacyjne (12 651).

Poniżej przedstawiono liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w latach 2010-2015 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 we wszystkich kategoriach odnotowany został wzrost ilości spraw.

Liczba porad ze względu na rodzaj artykułu:	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Obuwie i odzież	63 102	75 200	75 167	77 337	87 717	88 146
Sprzęt RTV i AGD	37 405	36 866	38 821	41 525	42 698	43 997
Artykuły związane z wyposażeniem mieszkań	23 766	25 451	23 236	20 682	20 121	20 662
Komputery i akcesoria komputerowe	14 400	14 561	14 792	14 488	18 202	18 768
Artykuły motoryzacyjne	12 143	11 441	12 444	9 923	11 952	12 651

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 rozpatrzenia reklamacji; nieuzasadnione wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru; brak uzasadnienia w przypadku odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta. 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 2010-2015 wskazuje na ich wzrost w stosunku do 2014 r.

2010	2011	2012	2013	2014	2015
201 867	198 080	199 081	200 482	222 605	223 384

Trzecią kategorią spraw zgłaszanych Rzecznikom przez konsumentów były skargi związane z umowami zawieranimi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (65 591). Podstawowe problemy, z którymi spotykali się konsumenci wiązały się z postępowaniem się przez przedsiębiorców wzorami umów, których postanowienia były sformułowane w sposób niezrozumiały; brakiem otrzymania przez konsumentów egzemplarza zawartej umowy; odmową uznania skuteczności odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, z uwagi na twierdzenie, że umowa została zawarta w lokalu przedsiębiorstwa; brakiem wskazania adresu przedsiębiorcy na terenie Polski; wprowadzaniem w błąd, co do jakości i właściwości towaru w celu doprowadzenia do jego sprzedaży (np. zapewnienie o właściwościach leczniczych).

Do Rzecznika Konsumentów zgłaszali się konsumenci, którzy w odpowiedzi na ogłoszenie zamieszczone w jednym z dzienników, zawarli przez telefon umowę sprzedaży preparatu wspomagającego walkę z żylakami, który miał pozytywnie oddziaływać na problemy z prostatą, nietrzymaniem moczu i kamieniami nerkowymi. Preparaty te miały być dostarczone przesyłką kurierską zgodnie z ogłoszeniami zamieszczonymi w dziennikach (cena kuracji miała wynosić 89,00 zł, jednak okazywało się, że była to kwota znacznie wyższa z reguły około 189,00 zł). Na podstawie posiadanych danych, tj. ogłoszeń oraz regulaminów zamieszczonych na stronach internetowych Rzecznik nie uzyskał niezbędnych informacji do identyfikacji przedsiębiorcy oraz jego siedziby. Rzecznik nie zidentyfikował również przedsiębiorcy w rejestrach CEIDG oraz KRS. W ocenie Rzecznika Konsumentów takie działanie przedsiębiorcy, tj. nieprzekazywanie konsumentom danych identyfikujących przedsiębiorcę oraz uniemożliwienie odstąpienia od umowy nosi znamiona oszustwa na szeroką skalę, ze względu na ogólnopolski zasięg dzienników, w których przedsiębiorca zamieszcza ogłoszenia. Z uwagi na powyższe Rzecznik Konsumentów skierował do Prokuratury Rejonowej zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Liczba porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników Konsumentów w kategorii Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w latach 2010-2015 (w latach 2014 i 2015 wzrost o ponad 20% w stosunku do lat 2012 i 2013):

2010	2011	2012	2013	2014	2015
24 849	33 287	50 261	52 733	65 250	65 591

Rzecznicy Konsumentów podkreślali również, iż znaczna część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły np. 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 2015 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 Ostródzie, na prośbę Urzędu Regulacji Energetyki Delegatura w Gdańsku opiniował podwyżki cen energii cieplnej wprowadzone przez MPEC w Ostródzie i w Morągu. 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, a także monitorował zapisy regulaminów utrzymania czystości i porządku na terenie gmin.

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 a także zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków. Rzecznik opiniował również projekt uchwały Rady miasta Krakowa w sprawie przyjęcia Polityki podatkowej Gminy Miejskiej Kraków na lata 2016-2018.

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. 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 żądania konsumenta nie zostały spełnione albo też zostały rozpatrzone niezgodnie ze słusznymi postulatami 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.

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 71 798 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	4702	3818	1159	9679
woj. łódzkie i świętokrzyskie	2910	4689	1458	9057
woj. dolnośląskie i lubuskie	2732	3162	587	7314 *
woj. mazowieckie	2101	2402	430	4933
woj. wielkopolskie	2255	2716	746	5717
woj. kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	2616	3192	1144	6952
woj. śląskie i opolskie	4568	8156	1136	13 860
woj. lubelskie i podlaskie	1747	3093	849	5 689
woj. małopolskie i podkarpackie	2564	4411	1099	8597 **

OGÓLEM	26 195	35 639	8608	71 798
---------------	---------------	---------------	-------------	---------------

* Do sumy wystąpień doliczono wystąpienia MRK z Wrocławia w liczbie 833 wystąpień (Rzecznik podał łączną liczbę wystąpień)

** Do sumy wystąpień 8074 doliczono wystąpienia PRK w Wadowicach (173) oraz PRK w Strzyżowie (350) (Rzecznicy nie przedstawili szczegółowego podziału na kategorie wystąpień)

Najwięcej z wystąpień dotyczyło umów sprzedaży (35 639), w tym obuwia i odzieży (20 918), umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (4 775), wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (3 233) oraz umów sprzedaży komputerów i akcesoriów komputerowych (1 500).

Liczba wystąpień Rzeczników Konsumentów do przedsiębiorców w latach 2010-2015 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	2015
Obuwie i odzież	14 405	13 091	14 804	18 964	20 757	20 918
Sprzęt RTV i AGD	4 892	3 373	3 291	3 963	4 384	4 775
Artykuły związane z wyposażeniem mieszkań	3 385	3 121	2 953	2 973	2 975	3 233
Komputery i akcesoria komputerowe	1 559	1 107	914	1 175	1 720	1 500

W przypadku wystąpień związanych z usługami (26 195); najwięcej z nich dotyczyło usług telekomunikacyjnych (8748); usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości (4 225); usług finansowych (2572) oraz ubezpieczeniowych (1589).

Liczba wystąpień Rzeczników Konsumentów do przedsiębiorców w latach 2010-2015 w sprawach związanych z usługami telekomunikacyjnymi, z dostawą energii, gazu, ciepła, wody, wywozem nieczystości, finansowymi oraz ubezpieczeniowymi.

Liczba wystąpień ze względu na rodzaj usługi	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Usługi telekomunikacyjne	7376	7924	8973	9049	8052	8748
Usługi związane	1155	1046	2010	2385	2595	4225

z dostawą energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości						
Usługi finansowe	3093	2328	2609	2727	2790	2 572
Usługi ubezpieczeniowe	1534	1349	1378	1411	1429	1 589

W sprawach dotyczących umów poza lokalem i na odległość zawartych przez konsumentów z przedsiębiorcami Rzecznicy występowali 8 608 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 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
3706	4192	5603	6911	7792	8 608

Ogólna liczba wystąpień Rzeczników Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w latach 2010-2015 wskazuje na utrzymującą się od 2011 r. tendencję wzrostową:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
60 191	51 540	54 891	62 270	65 319	71 798

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

Z analizy sprawozdań wynika, że w 2015 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 RBG-12/2015 dotycząca przedsiębiorcy Marek Bednarz Nobilon we Włocławku.

Rzecznicy kierowali wnioski o rozpatrzenie spraw oraz konsultowali sprawy z Arbitrem Bankowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Finansowym, 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 Konsumentckiego w przypadku sporów transgranicznych między konsumentami a przedsiębiorcami, którzy mają swoją siedzibę 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.⁶ 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 2015 r. Rzecznicy Konsumentów wytoczyli powództwa na rzecz konsumentów bądź przygotowali pozwu w łącznej liczbie **4132**.

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	599
woj. łódzkie i świętokrzyskie	462
woj. dolnośląskie i lubuskie	522
woj. mazowieckie	188
woj. wielkopolskie	436
woj. kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	252
woj. śląskie i opolskie	640

⁶ Przepis art. 42 ust. 2 uokik oraz art. 63³ Kpc

woj. lubelskie i podlaskie	530
woj. małopolskie i podkarpackie	503
Razem	4132

Dane obrazujące liczbę powództw wytoczonych na rzecz konsumentów oraz przygotowanych pozwów w latach 2010 - 2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
3683	4078	4407	4317	4070	4132

Analiza sprawozdań wskazuje, iż w większości przypadków wytoczone na rzecz konsumentów powództwa dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji (212). Na drugim miejscu znalazły się powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług (78). Natomiast powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone Rzecznicy wytoczyli w 19 przypadkach. Podobnie kształtuje się charakterystyka pozwów opracowanych przez Rzeczników dla konsumentów - najwięcej pozwów Rzecznicy sporządzili w sprawach dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów (1785) oraz w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług (1018).

Powództwa i pozwy:	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji	344	396	450	298	316	212
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	282	285	195	138	155	78
Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	66	35	11	18	41	19
Pozwy sporządzone w sprawach dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1290	1520	1923	1980	1924	1785

Pozwy sporządzone w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	850	974	947	881	894	1018
---	-----	-----	-----	-----	-----	------

Rzecznicy Konsumentów skierowali **460** spraw do stałych polubownych sądów konsumenckich, z czego większość została rozpatrzona na korzyść konsumentów. W **168** przypadkach Rzecznicy wstępowali do toczącego się już postępowania przed ww. sądami.

Wśród najczęściej wyliczanych postępowań wszczętych lub przygotowanych przez Rzeczników znalazły się głównie sprawy o zapłatę: z tytułu zwrotu równowartości ceny zakupu w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży obuwia, dotyczące roszczenia o zwrot świadczenia pieniężnego w związku z uchyleniem się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, dotyczące roszczenia o doprowadzenie towaru do stanu zgodnego z umową, z tytułu spowodowania szkody w związku z wprowadzeniem w błąd co do jakości zakupionego towaru.

Liczba spraw skierowanych do sądu polubownego przez Rzeczników Konsumentów w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
631	684	750	573	611	460

Liczba postępowań, toczących się przed stałym polubownym sądem konsumenckim, do których wstępowali Rzecznicy Konsumentów w latach 2010-2015.

2010	2011	2012	2013	2014	2015
386	379	392	286	246	168

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 2015 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 umowne⁷;
- ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- ustawa o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów⁸;
- przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)⁹.

Z nadesłanych sprawozdań wynika, iż realizując zadania w ww. zakresie Rzecznicy Konsumentów podjęli w 2015 r. łącznie **2059** działań.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów wynikająca z innych przepisów prawa w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
1509	2526	2839	2226	2702	2059

W ramach art. 479³⁸ Kpc dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych Rzecznicy Konsumentów występowali w **119** przypadkach.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
178	206	186	139	151	119

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). Rzecznicy występowali także do UOKiK o przeprowadzenie postępowania w zakresie stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień we wzorcach umów.

⁷ Art. 479³⁸ Kpc

⁸ Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik

⁹ Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc

W przypadku zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Rzecznicy wskazali łącznie **620** przypadków interwencji. Praktyki, w których interweniowano to np. nakłanianie konsumentów do zmiany planów taryfowych (celem obniżenia kosztów połączeń), przy czym - w większości przypadków - konsumenci nie otrzymywali egzemplarza umowy, w efekcie czego nie byli świadomi, że podpisali umowę z innym dostawcą usług. Rzecznicy zawiadamiali UOKiK o stosowaniu przez przedsiębiorców nieuczciwej praktyki, w celu doprowadzenia do zaniechania jej stosowania i usunięcia jej skutków, np. Rzecznik Konsumentów wystąpił do UOKiK o zbadanie praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę kredytowego, czy nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. Rzecznik uznał, że praktyka polegająca na oferowaniu konsumentom w treści umowy „kolejnych wypłat” będących kolejną nową umową pożyczki, o którą konsumenci nie wnioskowali wprowadza konsumentów w błąd, co do istotnych postanowień umowy, a przedsiębiorca naruszył obowiązek udzielania pełnej i rzetelnej informacji.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
200	210	243	305	426	620

W 2015 r. odnotowano **36** przypadków działań Rzeczników na podstawie przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, co stanowi znaczny wzrost w porównaniu do poprzednich lat. Przykładowo, Rzecznicy Konsumentów są reprezentantami grup konsumentów, którzy dochodzą swoich roszczeń od towarzystw ubezpieczeniowych dotyczących umów ubezpieczenia na życie z UFK.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów wynikająca z przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym w latach 2010-2015 wskazuje na znaczny wzrost zaangażowania Rzeczników w tą instytucję ochrony interesów konsumentów:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
3	0	1	2	14	36

Rzecznicy w **1165** przypadkach wystąpili w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów¹⁰. Sytuacje te dotyczyły wszczęcia postępowania przed sądem karnym lub skierowania wniosku do właściwej miejscowo Komendy Policji z uwagi na odmowę przedsiębiorcy udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji¹¹.

Ogólna liczba działań Rzeczników Konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
994	1982	2293	1670	2018	1165

¹⁰ Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik

¹¹ Art. 114 ust. 1 uokik

Istotny pogląd dla sprawy w toczących się postępowaniach sądowych Rzecznicy wyrażali w 119 przypadkach.

Liczba spraw, w których Rzecznicy wyrażali istotny dla sprawy pogląd w latach 2010-2015:

2010	2011	2012	2013	2014	2015
134	128	116	110	93	119

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, np. stosowali nieaktualne wzory tabel i spisu treści, popełniali błędy rachunkowe itp.

Sprawozdań z działalności za 2015 r. nie przekazali następujący Rzecznicy:

Delegatura UOKiK w Warszawie:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokołowie Podlaskim

Delegatura UOKiK w Bydgoszczy:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Iławie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Braniewie.

Delegatura UOKiK w Lublinie:

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

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) wskazanie w przepisach konkretnego czasu naprawy lub wymiany towaru na wolny od wad;
- e) wprowadzenie zmian w przepisach prawa bankowego, które pozwolą wstrzymać działania windykacyjne, naliczanie odsetek w okresie rozpatrywania reklamacji klientów;

- f) dopuszczenie Rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta - niektóre banki odmawiają udzielenia wyjaśnień Rzecznikowi żądając przedstawienia notarialnie poświadczonego upoważnienia klienta do udostępnienia informacji bankowych;
- g) 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;
- h) 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;
- i) 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;
- j) 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).

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 doskonałego odzwierciedlenia całorocznego nakładu pracy Rzeczników.

Sprawozdanie sporządziła:
Małgorzata Kamińska
Specjalista
Departament Ochrony Interesów Konsumentów

Zatwierdził:
Łukasz Wroński
Dyrektor
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów

Zaakceptowała:
Dorota Karczewska
Wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów