

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Polityki Konsumentckiej

Funkcjonowanie powiatowych (miejskich)
rzeczników konsumentów w roku 2011

Warszawa, lipiec 2012 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp

1. Formalno-prawne usytuowanie Rzeczników w powiecie.
2. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

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

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

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

1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.
2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. Podsumowanie przesłanych sprawozdań

V. Tabele

I. Wstęp

1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.

Sprawozdanie dotyczące działalności Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w 2011 r. zostało sporządzone na podstawie sprawozdań przekazanych przez Rzeczników Delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Na podstawie danych przekazanych przez delegatury UOKiK ustalono, że w omawianym okresie funkcjonowało 371 Rzeczników Konsumentów. Niniejsze sprawozdanie powstało na podstawie 359 sprawozdań cząstkowych, 12 Rzeczników nie przekazało swoich sprawozdań do dnia sporządzenia zestawień przez delegatury.

W kilku przypadkach, stosownie do art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), zwanej dalej uokik, powiaty na podstawie porozumienia, utworzyły jedno wspólne stanowisko Rzecznika.

Łączone stanowiska Rzecznika Konsumentów:

- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Lublinie;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Radomiu i Zwoleń;
- 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.

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

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

Uprawnienia Rzeczników Konsumentów pozwalają im również na:

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

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

Podobnie, jak w poprzednich latach, w 2011 r. większość Rzeczników wykonywała swoje zadania jednoosobowo, co oznacza, że sami wykonywali czynności kancelaryjne (ewentualnie korzystali z pomocy kancelarii starostwa). Zdarzały się przypadki, w których Rzecznikom pomagali w ich pracy oddelegowani pracownicy lub stażyści/praktykanci, zajmujący się obsługą administracyjną i udzielający porad prawnych konsumentom w podstawowym zakresie. Nieliczni Rzecznicy posiadali wyodrębnione biuro, w którym pracował personel pomocniczy (np. MRK w Warszawie, MRK w Tarnowie, MRK w Łodzi).

W wielu przypadkach Rzecznicy łączyli funkcje pełnione w starostwach powiatowych, np. naczelników wydziałów lub sekretarzy, z funkcjami Rzecznika Konsumentów. Niewielka liczba Rzeczników zatrudnionych jest w pełnym wymiarze czasu pracy - zazwyczaj byli zatrudnieni na $\frac{1}{2}$, $\frac{1}{4}$ lub $\frac{1}{5}$ etatu. Samorządy przyjmują różne rozwiązania - np. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Olsztynie dyżuruje dwa razy w tygodniu, natomiast pisemne zgłoszenia można składać cały tydzień w Starostwie Powiatowym. Z reguły Rzecznicy pełnili dyżury 2-3 razy w tygodniu. Niektórzy z Rzeczników organizowali spotkania lub dyżury w mniejszych miejscowościach znajdujących się na terenie ich powiatów, co miało

służyć propagowaniu poradnictwa konsumenckiego i zapewnieniu dostępu do pomocy prawnej konsumentom, którzy nie mieli możliwości skorzystania z pomocy prawnej bezpośrednio w biurze Rzecznika Konsumenta.

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

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

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

Jednym z zadań wykonywanych przez Rzeczników konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2011 r. zadanie to Rzecznicy realizowali poprzez:

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

Liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników w 2011 r. w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z rozgraniczeniem na konkretny rodzaj sprawy zawarty jest w tabeli nr 1 w Rozdziale V niniejszego sprawozdania.

Delegatura	Usługi	Umowy sprzedaży	Umowy poza lokalem i na odległość	Ogółem
Gdańsk (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	22 962	23 641	4 796	51 399

Łódź (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	12 575	15 207	3 041	30 823
Wrocław (woj. dolnośląskie i lubuskie)	22 875	22 895	3 176	48 946
Warszawa (woj. mazowieckie)	22 452	20 834	3 381	46 667
Poznań (woj. wielkopolskie)	11 398	16 872	2 483	30 753
Bydgoszcz (woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)	11 082	15 420	3087	29 589
Katowice (woj. śląskie i opolskie)	29 526	35 826	6409	71 761 *
Lublin (woj. lubelskie i podlaskie)	8532	9 920	2 034	20 486
Kraków (woj. małopolskie i podkarpackie)	40 262	37 465	4880	83 408 **
OGÓŁEM	181 664	198 080	33 287	413 832

* Niektórzy z Rzeczników podali wyłącznie łączną ilość skarg konsumenckich, ostateczna suma udzielonych porad nie odpowiada sumie udzielonych porad w rozbiciu przedmiotowym.

** Do sumy porad 82 607 doliczono porady udzielone przez PRK z Wadowicach w liczbie 801 (Rzecznik nie przedstawił szczegółowego podziału na kategorie spraw)

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

W pierwszej kategorii - dotyczącej usług (181 664) najwięcej skarg, bo 44 411 dotyczyło usług telekomunikacyjnych w szczególności operatorów sieci komórkowych i stacjonarnych. W zakresie telefonii komórkowej problemy konsumentów związane były:

- z jakością świadczonych usług;
- z bezpodstawnym wyłączeniem usług;

- nieprawidłowościami związanymi z uruchomieniem usługi;
- naliczaniem opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy;
- nierzetelnym informowaniem abonentów o obowiązujących w dniu podpisywania umowy ofertach promocyjnych;
- nierzetelnym informowaniem abonentów o sposobie dochodzenia roszczeń z tytułu niesprawnych aparatów komórkowych;
- nieprawidłowym naliczaniem należności konsumenta względem operatora;
- uchylaniem się sprzedawcy od odpowiedzialności za wadliwy sprzęt sprzedawany w ramach umowy o świadczenie usług.

Problemy „telekomunikacyjne” zgłaszane przez konsumentów dotyczyły:

- przeniesienia usługi do innego operatora;
- nienależytego wykonania usługi (zła jakość, wynikająca głównie z częstych przerw w ich świadczeniu);
- powrotu do pierwotnego operatora;
- niewywiązania się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zmiany umowy;
- niedotrzymania warunków umowy promocyjnej przez operatora lub konsumenta;
- zaprzestania świadczenia usług i sprzedaży spornych wierzytelności firmom windykacyjnym;
- braku możliwości podłączenia do Internetu;
- automatycznego aktywowania usług, których konsument nie zamawiał;
- skarg na brak zasięgu w miejscu odbierania usługi internetowej, mimo wcześniejszych zapewnień operatora, że taki zasięg występuje;
- zbyt niskiego transferu danych;
- skarg na operatorów telewizyjnych, którzy rozprowadzali programy telewizyjne z wykorzystaniem łączy DSL (Digital Subscriber Line) w sieci kablowej operatora telekomunikacyjnego i którzy wzywali konsumentów rezygnujących z ich usługi do niezwłocznego telefonicznego kontaktu, który następnie był wykorzystywany do przedstawienia lepszej oferty. W rzeczywistości taka praktyka utrudniała konsumentom rezygnację z dotychczasowej umowy.

Do drugiej grupy skarg najczęściej składanych przez konsumentów zaliczają się skargi dotyczące usług finansowych (19 417). Konsumentów najczęściej reklamowali:

- umowy o kredyt konsumencki, w szczególności w kwestii odnoszących się do prawa odstąpienia konsumenta od umowy

kredytu w terminie 10 dni oraz kwestii związanych ze stosowaniem w obrocie wzorca niezgodnego z wymogami określonymi w ustawie o kredycie konsumenckim;

- zasadność wpisywania konsumentów do Biura Informacji Kredytowej;
- zasadność windykacji przedawnionych roszczeń;
- opłaty pobierane przez banki za czynności bankowe;
- zmianę opłat związanych z prowadzeniem rachunku po zawarciu umowy;
- zasadność opłat windykacyjnych;
- niewłaściwe wykonanie umów o kredyt hipoteczny.

Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła usług remontowo-budowlanych (15 497). Reklamacje konsumentów dotyczyły:

- realizacji robót niezgodnych z projektem, umową lub zamówieniem;
- odmowy sporządzenia umowy w formie pisemnej;
- wykorzystywania materiałów złej jakości;
- żądania zbyt wysokich zaliczek lub wadium nieadekwatnych do wartości przedmiotu umowy;
- żądania zapłaty ceny innej niż ustalona w umowie;
- zastrzegania w umowach wysokich kar umownych;
- określania odsetek ustawowych na poziomie znacznie przewyższającym odsetki maksymalne obowiązujące na podstawie przepisów kodeksowych;
- zwlekania z wykonaniem w sposób prawidłowy robót (usług);
- utrudniania konsumentowi realizacji prawa do odstąpienia w przypadku umów o dzieło;
- niewystawiania faktur za wykonanie usługi pomimo wyraźnego żądania konsumenta;
- brak reakcji ze strony przedsiębiorców na zgłaszane reklamacje z tytułu nienależytego wykonania umowy.

Skargi konsumentów dotyczyły również **usług ubezpieczeniowych (12 258)** i wiązały się z następującymi problemami: odmowy wypłaty odszkodowań z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych; zaniżaniem wysokości szkody; nieuzasadnionym przedłużaniem postępowań oceniających zdarzenie powodujące szkodę; żądaniem dokumentów lub dodatkowych dowodów niezwiązanych bezpośrednio ze szkodą, niekorzystnymi postanowieniami umownymi znajdującymi się w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączającymi odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń. PRK w Wieliczce zasygnalizował, że w ostatnich miesiącach 2011 r. konsumenci składali skargi na nowy podmiot świadczący sprzedaż energii elektrycznej – Energetyczne Centrum S.A. w Radomiu. Umowy zawierane przez konsumentów oprócz warunków dostawy energii elektrycznej, zawierają deklarację

konsumenta o przystąpieniu do Grupowego Ubezpieczenia Klientów Energetycznych Centrum S.A., co skutkuje ponoszeniem dodatkowych comiesięcznych opłat z tytułu ubezpieczenia.

Do innych usług oferowanych przez przedsiębiorców i najczęściej reklamowanych przez konsumentów zaliczają się **usługi związane z dostawą energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości (10 118)** oraz **usługi turystyczno-hotelarskie (8 749)**. W przypadku pierwszych z wymienionych usług problemy konsumentów dotyczyły nieprawidłowości związanych z doręczeniem faktur z tytułu dostaw gazu i energii elektrycznej, a ponadto na - ich zdaniem - zawyżone rachunki za dostawę mediów oraz na zasady rozliczeń w oparciu o prognozę zużycia z przedsiębiorstwami energetycznymi. Skargi na usługi turystyczno-hotelarskie związane były z: niezgodnością zakresu i jakości świadczeń przewidzianych umową; interpretacją warunków umowy i regulaminu; standardami zakwaterowania; płatnościami za dodatkowe atrakcje turystyczne. Jedną z nietypowych spraw dotyczącą usług turystycznych wiązała się z roszczeniem konsumentki, która żądała odszkodowania z tytułu niepoinformowania jej przez firmę turystyczną o obowiązku posiadania paszportu na wyjazd do Turcji (PRK w Myślenicach). W innej sprawie PRK w Oświęcimiu został poproszony o zajęcie stanowiska w kwestii utrudniania niepełnoletniemu dziecku międzynarodowej podróży lotniczej na podstawie legitymacji szkolnej.

Druga kategoria skarg konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami (198 080). Skargi konsumentów związane były z dochodzeniem przez konsumentów roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową oraz gwarancji. Do najczęstszych spraw zgłaszanych przez konsumentów w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową zaliczają się: odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego; przedstawianie konsumentom własnego sposobu załatwienia reklamacji; nieuzasadnione wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru, które pojawiły się po odebraniu rzeczy; brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta; stosowanie terminów odnoszących się do gwarancji z kodeksu cywilnego zamiast zgodnych z terminami wynikającymi z ustaw konsumenckich; narzucanie reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego. W zakresie gwarancji: utrzymywanie, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów; nieskuteczne usuwanie wad; odmowa uwzględnienia reklamacji; brak jasnych sformułowań w postanowieniach kart gwarancyjnych; swobodna interpretacja przepisów konsumenckich przez przedsiębiorców; ograniczanie przypadków możliwości skorzystania z gwarancji; pomijanie informacji w zakresie miejsca i sposobu skorzystania z uprawnień wynikających z gwarancji. W tej kategorii spraw najczęściej reklamowano: obuwie i odzież - 75 200, sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) - 36 866, wyposażenie mieszkania - 25 451.

Wiele zgłaszanych problemów dotyczyło umów zawieranych poza lokalem i na odległość (33 287). W tym przypadku konsumenci skarżyli się na niedopełnienie przez akwizytorów obowiązków informacyjnych, szczególnie w zakresie kosztów kredytu zaciągniętego na zakup towaru lub usługi oraz ustawowego prawa do odstąpienia od umowy. Wskazywano również na niewydawanie dokumentów potwierdzających zawarcie umowy. W przypadku umów zawieranych na odległość, do których zaliczyć należy sprzedaż wysyłkową oraz sprzedaż towarów za pośrednictwem Internetu, konsumenci podnosili, że na stronach internetowych sprzedawcy nie są umieszczone regulaminy, procedury reklamacyjne oraz informacje o prawie do odstąpienia od umowy.

W omawianych przypadkach Rzecznicy najczęściej występowali w imieniu konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe rozwiązanie sprawy oraz naprawianie szkód powstałych po stronie konsumentów.

Jako specyficzne sprawy, z którymi mieli do czynienia rzecznicy konsumentów należy wymienić: reklamację psa (PRK w Oświęcimiu), reklamację usługi wykonania liposukcji podbródka i ud (PRK w Tarnowie), reklamację zamówionej książki telefonicznej ze względu na mało atrakcyjną okładkę oraz brak ujęcia w niej danych adresowych oczekiwanych przez zamawiającego (PRK w Stalowej Woli), roszczenia konsumentki, która zamierzała pozwać taksówkarza z uwagi na fakt, że wioził jej syna do klubu nocnego (PRK w Oświęcimiu).

Wiele spraw, które zgłaszano Rzecznikom Konsumentów wykraczały poza sprawy konsumenckie. Problemy te dotyczyły: prawa rodzinnego, prawa spadkowego, prawa pracy, prywatnych umów między osobami fizycznymi, prawa karnego. Zaliczały się do nich również sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i domów komunalnych. Do Rzeczników zgłaszali się również użytkownicy dróg miejskich i przedsiębiorcy. W takich przypadkach Rzecznicy wskazywali właściwe instytucje do rozpatrzenia danej sprawy.

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

W 2011 r. większość Rzeczników nie zgłaszała wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jedynie PRK w Tczewie podjął działania w zakresie zmiany prawa miejscowego poprzez skierowanie wniosku do Prezydenta Miasta Tczew o dokonanie korekty Regulaminu Karty Miejskiej. W następstwie wystąpienia dokonano stosownych korekt. Wzorem poprzednich lat Rzecznicy monitorowali i opiniowali uchwały podejmowane przez rady powiatu (miasta). Rzecznicy opiniowali projekty uchwał w sprawie ilości wydawanych pozwoleń na świadczenie usług taksówkarskich. Zdarzały się przypadki opiniowania taryfy opłat za odbiór nieczystości i dostawę wody odbiorcom indywidualnym (PRK w Gołdapi). PRK

w Golubiu-Dobrzyniu opiniował uchwałę Rady Miasta Golubia-Dobrzynia w sprawie warunków umów zawieranych przez przedszkole z rodzicami.

Inne projekty uchwał rady miasta, opiniowane przez rzeczników, dotyczyły propozycji zmian podatków na terenie miasta, zmiany uchwały dotyczącej opłaty od posiadania psa, propozycji zmian dotyczących przyjęcia Polityki Mieszkaniowej Gminy Miejskiej Kraków (MRK w Krakowie).

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

W przypadkach gdy porada prawna udzielona konsumentom przez Rzeczników nie spowodowała rozwiązania ich problemu, Rzecznicy korzystali z innej formy pomocy konsumentom, jaką jest wystąpienie do przedsiębiorcy. Wystąpienia Rzeczników miały charakter wezwań do udzielenia wyjaśnień w danej sprawie; podejmowania i przeprowadzania mediacji; udzielania przedsiębiorcom stosownych pouczeń i wyjaśnień; występowania do przedsiębiorców z wezwaniami do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów lub powszechnie obowiązujące przepisy i zasady świadczenia usług, występowania z ostatecznymi przedsądowymi wezwaniami do zapłaty oraz występowania w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwienie spraw spornych.

Podkreślić przy tym należy, że przy wykonywaniu powyższych czynności Rzecznicy podejmowali dwojakie działania edukacyjne, tj. informowali przedsiębiorców o ich powinnościach względem konsumentów, a konsumentów o przysługujących im prawach. Warto zwrócić uwagę na fakt, iż w przypadkach konfliktu z przedsiębiorcą, pomimo wzrastającej świadomości swoich praw, konsumenci wciąż oczekują pomocy od Rzecznika, ponieważ konfrontacja z przedsiębiorcą stanowi dla nich poważny problem.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik jest zobowiązany udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. Wystąpienie Rzecznika, zgodnie z art. 114 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, jest jednocześnie nałożeniem obowiązku publiczno-prawnego polegającego na obowiązku udzielenia odpowiedzi pod groźbą sankcji karnej w postaci grzywny w wysokości 2000 zł, nakładanej w trybie przepisów o postępowaniu w sprawach o wykroczenia.

Rzecznicy występowali do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w **51 540** przypadkach. Najwięcej wystąpień, bo **25 482 dotyczyło umów sprzedaży** a wśród nich najwięcej dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży (13 091). W dalszej kolejności wystąpienia Rzeczników dotyczyły umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (3 373) oraz wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (3 121). Rzecznicy występowali również **wobec przedsiębiorców**

wykonujących usługi - 21 728. Najwięcej wystąpień Rzeczników dotyczyło spraw telekomunikacyjnych - 7 924. W dalszej kolejności wystąpienia Rzeczników dotyczyły usług finansowych (2 328), remontowo-budowlanych (2 216) oraz ubezpieczeniowych (1 349).

Najmniej wystąpień dotyczyło zawartych z przedsiębiorcami umów poza lokalem i na odległość (4 192 wystąpienia).

Ciekawym przypadkiem wykorzystania formy wystąpienia do przedsiębiorcy w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, było wystąpienie MRK w Szczecinie dotyczące działalności firmy świadczącej usługi za pośrednictwem Internetu. W 2011r. do Rzecznika trafiła skarga na działalność firmy Internet Service prowadzącej portal internetowy www.softwareclub.pl. Firma ta wysyłała do konsumentów faktury będące zarazem wezwaniami do zapłaty kwoty 198 zł, powołując się na rzekome zarejestrowanie się przez tych konsumentów na ww. portalu (zawarcie „umowy o członkostwo”) i korzystanie z jego usług, tj. pobieranie różnych plików (także tych ogólnodostępnych w Internecie, bez dodatkowych opłat za ich pobranie i użytkowanie). Na stronie portalu nie można zapoznać się z całością Ogólnych warunków handlowych (kończą się na pkt. 9), ani też nie można ustalić adresu pocztowego usługodawcy (w zakładce „kontakt” możliwe jest jedynie wysłanie e-maila). Internauci próbowali korespondować z firmą Internet Service na adres podany na fakturze. W pismach oświadczały, że nigdy nie rejestrowali się na stronie internetowej, nie korzystali z usług tam oferowanych i w związku z tym żądają natychmiastowego usunięcia danych z bazy firmy i zaprzestania nękania wezwaniami do zapłaty. Niestety, okazało się, że pod wskazanym na fakturze adresem (ul. Skarżyńskiego 57 we Wrocławiu) firma Internet Service nie funkcjonuje i korespondencja wysłana przez Konsumentkę została zwrócona z adnotacją „Firma nieznana”. Inni internauci twierdzą z kolei, że oświadczenia, pomimo braku zwrotu (wysłane bądź na adres wrocławski, bądź zgorzelski), pozostawały bez jakiegokolwiek odpowiedzi firmy. Część z internautów, wystraszona „Ostatecznym wezwaniem do zapłaty” wpłaciła 198 zł, co wszakże nie uwolniło ich od kolejnych wezwań do zapłaty tej samej kwoty. Świadczyć to może, o całkowitym automatyzmie w działaniach firmy Internet Service w kwestii wysyłania do swoich „klientów” wezwań do zapłaty. W sprawie działalności firmy Internet Service Rzecznik wystąpił z interwencją do UOKiK. Z kolei jedna z Konsumentek złożyła, z pomocą Rzecznika, zawiadomienie do organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa próby wyłudzenia od niej przez Internet Service nienależnego świadczenia pieniężnego. Również w odpowiedzi UOKiK udzielonej MRK na ww. wystąpienie poinformowano o toczącym się przeciwko przedsiębiorcy prowadzącemu firmę Internet Service postępowaniu prowadzonym przez I Komisariat Policji w Krakowie.

Innym ciekawym przypadkiem było również wystąpienie MRK w Szczecinie dotyczące nienależytego działania produktów (telefonów). Problem dotyczył

sprzedaży telefonów typu smart-phone. W tym przypadku konsumenci skarżyli się, że telefony te niejednokrotnie są tak skonfigurowane przez producentów, aby automatycznie, po uruchomieniu telefonu, łączyć się z Internetem, celem pobrania aktualizacji oprogramowania, map do nawigacji itp. podobnych aplikacji. Niestety, zjawisko to jest zauważane przez konsumentów zazwyczaj po kilku dniach używania telefonu, a niekiedy dopiero po otrzymaniu pierwszego rachunku za usługi, z dużymi kosztami za zarejestrowane połączenie z Internetem. W jednej z takich spraw, zgłoszonej już w 2012 r. Rzecznik wystąpił z interwencją do polskiego przedstawiciela producenta telefonu (Samsung Electronics Polska Sp. z o.o.). W tym przypadku instrukcja obsługi zdawkowo poruszała kwestię aktualizacji oprogramowania i w istocie nie zabezpieczała interesów użytkownika (przed znacznymi kosztami transmisji danych pobieranych wskutek zainstalowanych w telefonie aplikacji). Obecnie Rzecznik oczekuje odpowiedzi od przedsiębiorcy.

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

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

Delegatura	Usługi	Umowy sprzedaży	Umowy poza lokalem i na odległość	Ogółem
Gdańsk (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	3763	4101	614	8478
Łódź (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	2017	2911	441	5369
Wrocław (woj. województwa dolnośląskie i lubuskie)	2523	2370	488	5381 *
Warszawa (woj. mazowieckie)	3001	2174	302	5477

Poznań (woj. wielkopolskie)	1768	1983	581	4332
Bydgoszcz (woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)	1477	1709	438	3624
Katowice (woj. śląskie i opolskie)	3705	6361	711	10 777 **
Lublin (woj. lubelskie i podlaskie)	1454	1513	346	3313
Kraków (woj. małopolskie i podkarpackie)	2020	2360	271	4789 ***
OGÓŁEM	21 728	25 482	4192	51 540

* Tabela nie obejmuje pełnych danych z Wrocławia, ponieważ MRK we Wrocławiu podał wyłącznie dane ogółem (bez rozbicia na rodzaj sprawy), których Delegatura UOKiK we Wrocławiu nie ujęła w zestawieniu, aby nie zniekształcić statystyk dotyczących rodzaju prowadzonych spraw.

** Dane zostały wyliczone przez Delegaturę UOKiK w Katowicach na podstawie sprawozdań Rzeczników, którzy podali ilość wystąpień w rozbiciu na konkretne problemy. Kilku z nich podało sumaryczną ilość lub nie podało danych.

*** Do sumy ogólnej (4651) wynikającej z rozbicia danych w poszczególnych tabelach Delegatura UOKiK w Krakowie dodała 138 wystąpień PRK w Wadowicach.

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

W 2011 r. Rzecznicy utrzymywali współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach podjęcia badań umów wzorcowych, przeprowadzenia kontroli działalności przedsiębiorców pod kątem możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Przykładowo PRK w Wadowicach skierował 20 zawiadomień do właściwych Delegatur UOKiK w ramach współdziałania i interwencji na rzecz konsumentów; PRK w Mielcu zawiadomił o niewykonywaniu decyzji Prezesa UOKiK w sprawie portalu Pobieraczek.pl. Rzecznicy współpracowali również z organami **Inspekcji Handlowej** poprzez informowanie o zauważonych nieprawidłowościach na rynku. W związku ze skargą konsumenta odnoszącą się do naruszenia przepisów ustawy o cenach, w jednym z oławskich hipermarketów - Rzecznik złożył wniosek do DIH we Wrocławiu o przeprowadzenie kontroli, celem potwierdzenia zasadności skargi. Okazało się, że zarzuty dotyczące

nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen i rozbieżności pomiędzy cenami znajdującymi się na wywieszkach a cenami zakodowanymi w systemie kasowym potwierdziły się. Z tego powodu zastosowano sankcje przewidziane prawem. Rzecznicy wskazywali również na współpracę z **Rzecznikiem Ubezpieczonych** poprzez informowanie lokalnej społeczności o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, a także o możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Ubezpieczonych. Innymi instytucjami, z którymi współpracowali Rzecznicy były: **Urząd Regulacji Energetyki, Polubowny Sąd Konsumencki, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Związek Banków Polskich, Arbiter Bankowy, Państwowa Inspekcja Pracy, organizacje konsumenckie (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), Europejskie Centrum Konsumenckie (w przypadkach dotyczących umów zawartych przez konsumentów z przedsiębiorcami mającymi siedziby poza granicami Polski), Policja, Prokuratura, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Generalny Inspektorat Ochrony Danych Osobowych, Polska Izba Turystyki.**

Rzecznicy brali udział w konferencjach, szkoleniach i spotkaniach, m.in:

- cyklicznie organizowanych spotkaniach przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel, podczas których omawiane były zmiany, jakie wprowadzała w ciągu roku Telekomunikacja Polska;
- cyklu seminariów organizowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego;
- konferencji „Prawa i obowiązki nowej ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych” zorganizowanej przez BIG S.A.;
- konferencji zorganizowanej przez Biuro Informacji Kredytowej S.A. pt. „Jak rynek wymiany informacji zwiększa bezpieczeństwo finansowe konsumentów?”;
- Miejski Rzecznik Konsumentów z Gorzowa Wlkp. Kontynuował współpracę z Centralą Konsumentów w Brandenburgii, szczególnie poprzez punkt informacyjny utworzony we Frankfurcie nad Odrą, pod nazwą „Polsko-Niemieckie Centrum Informacji dla Konsumentów”,
- szkolenie przeprowadzone przez UOKiK dla Rzeczników z woj. mazowieckiego z zakresu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

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

W sytuacji, gdy próba polubownego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą nie powiodła się, a jednocześnie zgromadzone dokumenty stanowiły wystarczający materiał dowodowy, Rzecznicy kierowali sprawę na drogę sądową. W takich sytuacjach Rzecznicy zwykle nie występowali z pozwem

w imieniu konsumentów, lecz na ich rzecz. Rzecznicy zdecydowali się na wytoczenie powództwa w następujących sytuacjach:

- gdy została wyczerpana cała droga postępowania reklamacyjnego;
- gdy próby zakończenia sporu w sposób polubowny okazały się bezskuteczne;
- gdy przedstawione dowody wskazywały jednoznacznie, że przedsiębiorca naruszył prawo a jednocześnie Rzecznik ocenił, iż konsument sam nie poradzi sobie ani ze sporządzeniem pozwu ani z uczestnictwem w procesie;
- gdy sprawa dotyczyła szerszego kręgu konsumentów, a wyrok w sprawie mógłby stanowić pewien rodzaj wskazówki na przyszłość w podobnych sprawach.

W sytuacji gdy konsument dochodził swoich praw na drodze sądowej, a Rzecznicy nie występowali osobiście z pozwem do sądu, udzielana pomoc prawna polegała na przygotowaniu pozwu do sądu (który był indywidualnie wnoszony przez konsumenta) oraz na informowaniu konsumenta o dalszej procedurze dochodzenia swoich praw.

W 2011 roku Rzecznicy wytoczyli bądź przygotowali na rzecz konsumentów **4078 pozwy i powództwa**. Analiza sprawozdań wskazuje, iż w większości przypadków powództwa dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancją (396). Na drugim miejscu znalazły się powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług (285). Natomiast powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone Rzecznicy wytoczyli w 35 przypadkach. Również większość wytoczonych powództw zakończyła się pozytywnie dla konsumentów, tzn. wyroki uwzględniały w zasadniczej części żądania konsumentów.

Najwięcej pozwów Rzecznicy sporządzili w sprawach dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów (1520), a następnie w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług (974).

Rzecznicy skierowali 684 sprawy do sądu polubownego, gdzie również większość z nich została rozpatrzona na korzyść konsumentów. W 379 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 na rzecz konsumentów oraz przygotowane pozwy
Del. w Bydgoszcy (kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie)	647
Del. w Gdańsku (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	699
Del. w Katowicach (woj. śląskie i opolskie)	476
Del. w Krakowie (woj. małopolskie i podkarpackie)	381
Del. w Lublinie (woj. lubelskie i podlaskie)	234
Del. w Łodzi (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	355
Del. w Poznaniu (woj. wielkopolskie)	359
Del. we Wrocławiu (woj. dolnośląskie i lubuskie)	504
Del. w Warszawie (woj. mazowieckie)	423

Razem	4078
--------------	-------------

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę Rzeczników, ponieważ jedynie dobrze poinformowany konsument, który zna swoje prawa i obowiązki, potrafi dokonać rzeczowej oceny przyszłej transakcji i podejmować świadome decyzje. W 2011 r. Rzecznicy w ramach tego zadania podejmowali następujące działania:

- spotkania z młodzieżą szkolną, które odbywały się na wszystkich szczeblach nauczania, tj. w szkołach podstawowych, gimnazjach, liceach i technikach, szkołach policealnych i pomaturalnych. Spotkania miały charakter prelekcji, pogadanek oraz lekcji tematycznych dotyczących praw konsumenckich, spraw finansowych, ubezpieczeniowych i turystycznych. Organizowane były konkursy, w których młodzież przygotowywała plakaty, prezentacje multimedialne oraz odpowiadała na pytania zawarte w testach;
- przekazywali materiały do prac magisterskich i licencjackich;
- rozpowszechniali broszury i ulotki, dotyczące ochrony konsumentów podczas udzielanych w biurze porad prawnych, jak również przesyłali je do poszczególnych gmin wchodzących w skład powiatu;
- udzielali indywidualnych porad dla przedsiębiorców-sprzedawców w zakresie praw konsumentów wynikających z gwarancji oraz niezgodności towaru z umową;
- wyjaśniali w trakcie prowadzonych interwencji, zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom, sposoby postępowania przy składaniu reklamacji, wskazywali podstawowe zasady ochrony prawnej konsumentów;
- współpracowali z lokalnymi mediami w celu popularyzacji wiedzy konsumenckiej. Publikowali artykuły zawierające porady prawne dla konsumentów w prasie lokalnej i w gazetach o zasięgu regionalnym. W siedzibach gazet odbywały się dyżury informacyjne. Rzecznicy udzielali również licznych wywiadów oraz uczestniczyli w audycjach lokalnych i regionalnych rozgłośni radiowych oraz telewizji publicznej i prywatnej;
- tworzyli witryny internetowe, które są sprawdzonym instrumentem edukacji konsumenckiej na poziomie powiatu. Bezpośrednio na stronie internetowej konsument mógł uzyskać informacje dotyczące najważniejszych zagadnień z zakresu prawa konsumenckiego, a także przedstawić swoje zapytanie i otrzymać profesjonalną odpowiedź.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne);
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;

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

Z nadesłanych sprawozdań wynika, iż realizując zadania wynikające z ww. przepisów prawa w 2011 r. Rzecznicy podjęli łącznie **2526** interwencji. **W 206 przypadkach podjęto działania dotyczące** niedozwolonych postanowień umownych, w tym 35 to powództwa, o których mowa w art. 479 (38) Kpc. Działania te polegały na udzieleniu porad oraz mediacjach z przedsiębiorcami w sprawie zmiany treści postanowienia umownego, dokonywaniu ocen przedstawionych przez konsumentów umów, m.in. z deweloperami, bankami, szkołami językowymi oraz biurami podróży pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych. Przykładowo w umowach oferowanych w turystyce błędy związane były z wyłączeniem lub istotnym ograniczeniem odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, możliwością jednostronnego zmieniania warunków umowy wyłącznie przez organizatora imprez, przyznawania przedsiębiorcy uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

W 210 przypadkach Rzecznicy podejmowali działania wynikające z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W szczególności wynikały one ze stosowanych przez przedsiębiorców agresywnych praktyk rynkowych oraz udzielaniu informacji wprowadzających konsumentów w błąd. Odnotowano następujące przypadki stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych:

- rozpowszechnianie przez przedsiębiorców ulotek reklamowych, zgodnie z którymi cena drzwi wejściowych wynosiła 790 PLN, natomiast po dostarczeniu zamówionych drzwi, przedsiębiorcy żądali innej, wyższej ceny, tj. 1390 PLN. Zmiana ceny wynikała - według uzasadnienia przedsiębiorcy - z wyższego standardu zamontowanego urządzenia. Konsumentów zmuszeni byli godzić się na zakup oferowanych drzwi z powodu wcześniej dokonanego demontażu starych drzwi;
- organizowanie loterii przez spółkę MobileFormats i otrzymywanie płatnych, niechcianych SMSów oraz wprowadzania klientów TP w błąd przez innych operatorów poprzez nakłanianie ich do zmiany taryfy, co w konsekwencji prowadziło do zmiany operatora;
- odmowa wymiany towaru na nowy mimo uznania reklamacji co do zasadności i braku możliwości naprawy obuwia, nakłanianie konsumentów do wybrania oferty sklepu innego towaru w takiej samej cenie;
- pobieranie przez bank opłat, kosztów, prowizji w kwocie przekraczającej limit wyznaczony w ustawie o kredycie konsumenckim;

- naliczanie wysokich opłat w rachunkach telefonicznych za udział w loterii SMSowej „Czy stałeś się dzisiaj Milionerem (w sieci ERA i HEYAH - operator Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o) oraz „loterii Orange” (w sieci Orange - operator Polska Telefonia Komórkowa Sp. z o.o.).

Nie zanotowano przypadków podejmowania działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

W ramach zadania dotyczącego występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów Rzecznicy interweniowali 1982 razy. Rzecznicy występowali o wszczęcie postępowania przed sądem karnym lub kierując wnioskiem do właściwej miejscowo, ze względu na siedzibę firmy, komendy policji z tytułu naruszenia art. 114 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* poprzez odmowę udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia lub nieustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika. Inne interwencje Rzeczników dotyczyły, np: przedsiębiorcy, który wyłudzał za pomocą Internetu pieniądze od potencjalnych klientów, posługując się nieprawdziwym adresem siedziby przedsiębiorstwa (MRK w Szczecinie); zawiadomienie do organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, próby wyłudzenia nienależnych świadczeń pieniężnych.

W toczących się postępowaniach sądowych rzecznicy przedstawiali sądowi istotny pogląd dla sprawy 128 razy, np. PRK w Chrzanowie przedstawił Sądowi istotny pogląd w zakresie selektywności roszczeń reklamacyjnych z tytułu niezgodności towaru z umową, PRK w Lubaniu przedstawił sądowi pogląd w sprawie wniesionej z powództwa konsumenta, dotyczącej odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

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

1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

Analiza rocznych sprawozdań z działalności Rzeczników wskazuje na potrzebę dalszego zachęcania Rzeczników do przekazywania Delegaturom UOKiK ujednoczonych sprawozdań. Delegatury podkreślają, że mimo podjętych działań w zakresie ujednoczenia sprawozdań, nadal głównym problemem przy sporządzaniu rocznych sprawozdań jest duża dowolność i nieprecyzyjność w ich sporządzaniu przez Rzeczników. Wiąże się to z nienależnym wypełnianiem tabel, stosowaniem innych tabel bądź nieumieszczeniem wszystkich danych. Efektem tego jest brak możliwości przedstawienia rzeczywistego zakresu działania Rzeczników. Kolejny problem dotyczy nieterminowego przekazania sprawozdań bądź ich nie przekazania. Mimo, że od 2009 roku Rzecznicy są zobligowani do przekazywania Delegaturom swoich sprawozdań do 31 marca kolejnego roku po roku sprawozdawczym, niezależnie od tego czy ich sprawozdanie zostało zatwierdzone

przez starostę bądź prezydenta miasta, wielu Rzeczników przekazuje swoje sprawozdania z opóźnieniem bądź w ogóle ich nie przekazuje.

2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W swoich sprawozdaniach Rzecznicy przedstawili m. in. następujące propozycje zmian dotyczące poprawy realizacji praw konsumentów:

- wprowadzenie do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obowiązkowego ubezpieczenia OC rzeczników;
- sprecyzowanie terminu załatwienia reklamacji towaru niezgodnego z umową, gdyż zgodnie z zapisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176 ze zm) w chwili obecnej reklamacje załatwiane są w „odpowiednim czasie” / problemy ze stosowaniem art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (ustawa nie reguluje kwestii załatwienia reklamacji, sprzedawca w terminie 14 dni jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w zakresie jej zasadności). Sformułowanie w art. 8 ust. 4 tej ustawy w brzmieniu „sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie” nie jest satysfakcjonujące. W rzeczywistości wymusza to na konsumentach dodatkową aktywność polegającą na wyznaczeniu terminu i wezwaniu do załatwienia reklamacji, co wiąże się z kolejnymi kosztami z tym związanymi. Niesolidnym sprzedawcom daje to pole do opieszałości w załatwieniu reklamacji;
- wprowadzenie do ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej domniemania prawnego, z którego wynikałoby, iż złożenie reklamacji przez konsumenta u sprzedawcy oznacza, iż dochodzi on uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową. Natomiast złożenie reklamacji gwarantowi oznacza, że konsument korzysta z uprawnień z tytułu gwarancji;
- zwiększenie roli edukacji konsumenckiej, m.in. poprzez wprowadzenie w szkołach, na szczeblu wojewódzkim a nawet ogólnopolskim, konkursu wiedzy z zakresu praw konsumentów / wprowadzenie do szkół modułów edukacyjnych w ramach zajęć z wiedzy o społeczeństwie z zakresu prawnego z uwzględnieniem praw konsumenta;
- obok kampanii medialnych, których tematem są przepisy prawa konsumenckiego, dobrym i skutecznym narzędziem podnoszenia świadomości konsumentów może być dystrybucja ulotek informacyjnych (jednolity wzór w całym kraju), adresowanych zarówno do przeciętnego konsumenta, jak i przedsiębiorcy / uzupełnienie zapasów wydawnictw informacyjnych wydawanych, m.in. przez UOKiK;
- wprowadzenie edukacji sprzedawców i właścicieli sklepów w zakresie obowiązków wobec konsumentów / prowadzenie bezpłatnych szkoleń

z zakresu ustaw konsumenckich również wobec przedsiębiorców, którzy świadczą na rzecz konsumentów usługi;

- konieczność wprowadzenia regulacji prawnych, zobowiązujących przedsiębiorców do uczestnictwa w sądach polubownych, co pozwoli na szybsze rozstrzygnięcie sporów konsumenckich;
- wprowadzić obowiązek sporządzania umów wraz z załącznikami, regulaminami itp. jednakową czcionką, np. „12”;
- przeniesienie odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową na producenta (lub również na producenta);
- podjęcie inicjatywy zmierzającej do zagwarantowania Rzecznikom odpowiedniej pozycji w strukturach lokalnych samorządów. Ułomnym rozwiązaniem jest sytuacja, w której Rzecznicy powoływani są na niepełne etaty, niejednokrotnie wykonując swoje zadania jako Rzecznik, obok innych zadań realizowanych w powiecie. Wyeliminowanie takich sytuacji musiałoby się wiązać z przeprowadzeniem odpowiednich zmian ustawodawczych, zmierzających do wzmocnienia roli Rzecznika jako samodzielnego, niezależnego podmiotu sprawującego funkcję o charakterze publicznym oraz zwiększeniem środków finansowych kierowanych na działalność Rzeczników;
- wprowadzenie przepisów prawnych umożliwiających Rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców oraz zwiększenie dostępu do usług rzeczoznawców w małych miejscowościach;
- utworzenie w sądach sekcji lub wydziałów ds. konsumenckich;
- dofinansowanie w celu zwiększenia ilości etatów rzeczników;
- zwiększenie liczby bezpłatnych szkoleń dla rzeczników.

3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Analiza sprawozdań wskazuje, iż aby sprostać wzrastającym oczekiwaniom konsumentów, bardzo ważne jest wzmocnienie pozycji rzeczników poprzez zatrudnienie w pełnym wymiarze pracy bądź zwiększenie ilości etatów. Zakres prowadzonej przez rzeczników działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa z powodu rozszerzającej się skali problemów konsumenckich. Rzecznicy zwracają uwagę, iż ważne jest, aby mogli na bieżąco podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w cyklicznie organizowanych szkoleniach.

IV. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.

Sprawozdań nie przedłożyli:

Delegatura UOKiK w Bydgoszczy:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Braniewie (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Iławie (warmińsko-mazurskie),

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lidzbarku Warmińskim (warmińsko-mazurskie).

Delegatura w Krakowie:

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

Delegatura w Lublinie:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Włodawie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grajewie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sejnach,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku.

Delegatura w Łodzi:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poddębicach.

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

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach,
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Starachowicach,
3. Powiatowy rzecznik Konsumentów w Pińczowie,
4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kazimierzy Wielkiej.

Delegatura UOKiK w Poznaniu:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chodzieży,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Tomysłu,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Międzychodzie (Delegatura UOKiK w Poznaniu otrzymała pismo, w którym brak było danych liczbowych).

V. TABELLE

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

Sprawozdanie

Sporządziła: Małgorzata Kamińska - Referendarz
Departament Polityki Konsumenckiej

Zatwierdziła: Monika Stec
Dyrektor DDK

Zaakceptował: Jarosław Król
Wiceprezes UOKiK