

**URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ**



**Funkcjonowanie powiatowych (miejskich)  
rzeczników konsumentów w roku 2009**

**Warszawa 2010 r.**

## SPIS TREŚCI

### **I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.**

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

### **II. REALIZACJA ZADAŃ 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.

### **III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODREBNYCH PRZEPISÓW.**

1. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.
2. Umowy zawierane na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).
3. Niedozwolone postanowienia umowne (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).
4. Ustawa o kredycie konsumenckim.
5. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
6. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów.
7. Ustawa o języku polskim.

### **IV. 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.

### **V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.**

### **VI. TABELI.**

# I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

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

Sprawozdanie dotyczące działalności Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w 2009 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 369 Rzeczników Konsumentów. Niniejsze sprawozdanie powstało na podstawie 347 sprawozdań częściowych, 24 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 Rzecznik Konsumentów w Radomiu i Zwoleniu;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Bielsku – Białej;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Nisku i Stalowej Woli;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Rybniku.

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

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.

Zadania i uprawnienia Rzecznika Konsumenta zostały określone przede wszystkim w przepisach art. 37-43 uokik. 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).**

Usytuowanie organizacyjne rzeczników określają statuty (regulaminy) powiatów. Część rzeczników posiada wyodrębnione biuro, ale zazwyczaj działają w nim jednoosobowo, tzn. nie posiadają pracowników do obsługi swojego biura i sami wykonują czynności kancelaryjne. Niektórzy rzecznicy dysponują zorganizowanym biurem, w którym pracuje personel pomocniczy (np. MRK w Warszawie, MRK w Szczecinie, MRK w Gdańsku, MRK w Kościerzynie, MRK w Lublinie, MRK w Bydgoszczy, PRK w Bartoszycach, MRK w Poznaniu i PRK w Poznaniu, MRK w Gorzowie Wlkp., MRK w Łodzi, PRK w Bełchatowie, MRK w Krakowie, MRK w Tarnowie, MRK we Wrocławiu). Wykonując swoją pracę rzecznicy często korzystają z pomocy radców prawnych oraz pracowników zatrudnionych w sekretariatach w starostwach lub urzędach miejskich.

Wielu rzeczników pracuje w niepełnym wymiarze czasu (z reguły ½, ¼ etatu) i pełnią dyżury najczęściej 2-3 razy w tygodniu. Często zadania związane z funkcją rzecznika realizują obok innych funkcji pełnionych w powiecie (np. w Łobzie – Rzecznik konsumentów zatrudniony był na ¼ etatu, a konsumenci korzystali z porad Rzecznika w godzinach od 9:00 do 15:00 każdego dnia pracy, w związku z tym, że pracował również na stanowisku Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Starostwa).

Przeważająca większość rzeczników konsumentów ma wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ 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 2009 r. zadanie to Rzecznicy realizowali poprzez m.in.:

- 1) udzielanie bezpośrednich porad w biurze rzecznika;
- 2) sporządzanie pism procesowych;
- 3) odpowiedzi na zapytania konsumentów;
- 4) wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
- 5) podejmowanie mediacji w celu polubownego załatwienia spraw;
- 6) udzielanie pouczeń przedsiębiorcom, informowanie i zawiadamianie właściwe organy oraz instytucje o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa;
- 7) występowanie w imieniu konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwienie spraw oraz naprawianie powstałych szkód;
- 8) wytaczanie powództw w imieniu konsumentów oraz świadczenie pomocy prawnej w trakcie toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- 9) zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w trakcie toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- 10) zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w każdym stadium postępowania przed sądem konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej oraz w toku postępowania przed sądami powszechnymi, przekazywali konsumentom materiały edukacyjne.

Liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników w 2009 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 VI niniejszego sprawozdania.

| <b>Delegatura</b>                                      | <b>Usługi</b> | <b>Umowy sprzedaży</b> | <b>Umowy poza lokalem i na odległość</b> | <b>Ogółem</b> |
|--|---------------|------------------------|--|---------------|
| <b>Gdańsk</b><br>(woj. pomorskie i zachodniopomorskie) | <b>22 845</b> | <b>26 563</b>          | <b>3480</b>                              | <b>52 888</b> |
| <b>Łódź</b><br>(woj. łódzkie i świętokrzyskie)         | <b>11 490</b> | <b>14795</b>           | <b>1362</b>                              | <b>27 647</b> |

|   |                |                |               |                |
|---|----------------|----------------|---------------|----------------|
| <b>Wrocław</b><br>(woj. województwa<br>dolnośląskie i<br>lubuskie)            | <b>15 091</b>  | <b>21 729</b>  | <b>2 244</b>  | <b>39 064</b>  |
| <b>Warszawa</b><br>(woj. mazowieckie)   | <b>19 363</b>  | <b>16 963</b>  | <b>2023</b>   | <b>38 349</b>  |
| <b>Poznań</b><br>(woj. wielkopolskie)   | <b>9689</b>    | <b>16726</b>   | <b>1091</b>   | <b>27 506</b>  |
| <b>Bydgoszcz</b><br>(woj. kujawsko-<br>pomorskie,<br>warmińsko-<br>mazurskie) | <b>7037</b>    | <b>9183</b>    | <b>1170</b>   | <b>17 390</b>  |
| <b>Katowice</b><br>(woj. śląskie i<br>opolskie)                               | <b>16471</b>   | <b>32 582</b>  | <b>3647</b>   | <b>52 700</b>  |
| <b>Lublin</b><br>(woj. lubelskie i<br>podlaskie)                              | <b>6305</b>    | <b>8827</b>    | <b>1038</b>   | <b>16 170</b>  |
| <b>Kraków</b><br>(woj. małopolskie i<br>podkarpackie)                         | <b>34 729</b>  | <b>41 206</b>  | <b>2062</b>   | <b>77 997</b>  |
| <b>OGÓLEM</b>   | <b>143 020</b> | <b>188 574</b> | <b>18 117</b> | <b>349 711</b> |

W 2009 r. Rzecznicy konsumentów udzielili w sumie 349 711 porad konsumentom, w tym 143 020 porad dotyczyło usług, 188 574 dotyczyło umów sprzedaży towarów, a 18 117 – umów poza lokalem i na odległość. Jak widać z powyższej tabeli najczęściej porad udzielono konsumentom z województw małopolskiego i podkarpackiego – 77 997, najmniej z województw lubelskiego i podlaskiego – 16 170 oraz województw kujawsko-pomorskiego i warmińsko-mazurskiego – 17 390. W dalszej kolejności najczęściej porad udzielono w województwach śląskim i opolskim łącznie - 52 700 porad, w województwie mazowieckim 38 349 natomiast w województwach dolnośląskim i lubuskim – 39 064.

Najwięcej porad udzielono konsumentom telefonicznie – liczba porad przekazanych konsumentom w ten sposób wyniosła w 2009 r. - 64 006, w następnej kolejności rzecznicy udzielali porad osobiście -52 511. Najmniej porad udzielono konsumentom pisemnie za pośrednictwem poczty bądź poprzez korespondencję elektroniczną – 10 011.

**Skargi konsumentów dotyczyły przede wszystkim umów sprzedaży** i związane były z nieprzestrzeganiem przez przedsiębiorców uprawnień wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową oraz niedotrzymania warunków gwarancji. Konsumenty zwracali się do rzeczników w przypadku gdy ich reklamacja została przez przedsiębiorcę odrzucona lub rozpatrzona niezgodnie z ich żądaniem. Można zauważyć, że sprzedawcy często wprowadzali konsumentów w błąd odnośnie przysługujących im praw w przypadku nabycia towarów niezgodnych z umową poprzez odsyłanie konsumentów do gwarantów bądź twierdzenie, że usługa była dobrze zrealizowana. Konsumenty skarżyli się na długie terminy rozpatrywania reklamacji. Zdarzały się również przypadki, kiedy konsumenci zgłaszali się do Rzeczników przed zgłoszeniem reklamacji, aby poznać swoje prawa. Rzecznicy podkreślali, że zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy mają problemy z określeniem przysługujących im praw i obowiązków. Często sprzedawcy pod pojęciem reklamacji rozumieją jedynie

przysługujące konsumentom uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego i przekazują sprawę do rozpoznania producentowi towaru. Należy stwierdzić, że przedmiotem zapytań konsumentów był w szczególności zakres praw, jaki przysługuje konsumentom na gruncie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, wykładnia pojęcia „niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową”, terminy zgłoszenia reklamacji, tryb postępowania reklamacyjnego oraz zakres odpowiedzialności sprzedawcy.

W odniesieniu do umów sprzedaży najwięcej porad prawnych udzielono w przypadku umów sprzedaży obuwia – 38 236, umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD – 28 175, umów sprzedaży wyposażenia wnętrz – 23 209 oraz umów sprzedaży telefonów komórkowych – 16 382.

Rzecznicy również angażowali się w sprawy związane z wadliwością lub **niezgodnością z umową świadczonych usług**. Analiza porad prawnych dotyczących usług świadczonych konsumentom wskazuje, iż najwięcej porad udzielono w sprawach związanych z **usługami telekomunikacyjnymi** (telefon, internet, operatorzy stacjonarni i komórkowi) – 26 718, następnie w sprawach związanych z **usługami remontowo-budowlanymi** – 17 947, w sprawach związanych z **usługami bankowymi (nie związanymi z kredytem konsumenckim)** – 14 624, z **usługami ubezpieczeniowymi** – 8 794 oraz **usługami turystycznymi i hotelarskimi** – 7 731. Problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi dotyczyły przede wszystkim zawyżonych rachunków telefonicznych, nieuzasadnionych w opinii konsumentów podwyżek opłat, stosowania niedozwolonych postanowień umownych, nieuczciwych promocji, dochodzenia roszczeń odszkodowawczych tytułem przerwy w świadczeniu usług, kwestii zgodności zapisów umów oraz regulaminów i cenników z ustawą Prawo telekomunikacyjne, braku wykonania postanowień umownych oraz sprzedaży spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym. W związku ze zmianą przepisów ustawy o *usługach telekomunikacyjnych* znaczna część skarg na usługi operatorów dotyczyła długotrwałej procedury tzw. przenoszenia numerów. Szczególne niezadowolenie wywołała również kwestia niedostatecznej jakości mobilnych usług internetowych oraz rozliczania usług po wypowiedzeniu umowy.

W przypadku usług remontowo-budowlanych skargi dotyczyły nieprawidłowo wykonanych usług, niedotrzymywania terminów wykonania usługi, braku umowy, która regulowałaby zakres wzajemnych zobowiązań stron, rozbieżności przy obliczaniu wynagrodzenia oraz uchylaniu się wykonawców od usuwania wad i usterek zgłaszanych przez konsumentów po wykonaniu usług.

Rzecznicy udzielali również porad dotyczących usług bankowych, które związane były z wprowadzaniem konsumentów w błąd w przypadku rachunków wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków (lokaty, ROR, coraz częściej różnego rodzaju rachunki inwestycyjne) oraz oprocentowania, prowizji i dodatkowych opłat za obsługę kredytów (w tym głównie hipotecznych oraz na zakup towarów konsumpcyjnych – w ramach umów wiązanych sprzedaży i kredytu), bezprawnym wpisywaniem do bazy nierzetelnych dłużników bankowych, dochodzeniem roszczeń przedawnionych, odmową zwrotu niewykorzystanej części ubezpieczenia.

Rzecznicy podkreślali również, iż znaczna część spraw, z którymi zwracali się interesanci nie miała charakteru konsumenckiego. Były to sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i domów komunalnych, sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego. Do Rzeczników zgłaszali się też użytkownicy dróg miejskich

oraz przedsiębiorcy. Wśród wniosków o podjęcie interwencji pewien odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i Rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta.

Ze sprawozdań Rzeczników wynika, iż nadal konsumenci mieli problemy z przedsiębiorcami, z którymi zawarli **umowy na odległość oraz umowy poza lokalem** przedsiębiorstwa. Problemy wiązały się przeważnie z odstąpieniem od umów zawartych za pośrednictwem internetu, ponieważ nie zawsze sprzedawcy respektowali prawa przysługujące konsumentom na mocy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, czyli uprawnienie do zwrotu towaru niewadliwego. Przedmiotem transakcji na odległość była sprzedaż sprzętu AGD, umowy abonamentowe telewizji cyfrowej i kablowej, umowy telefoniczne, dostęp do internetu, sprzęt rehabilitacyjny (lecnicze kołdry, materace), a nawet usługi remontowo-budowlane (wymiana drzwi, okien). Szczególne trudności konsumenci spotykali w przypadku umów wiązanych. W momencie gdy konsument chciał rozwiązać umowę napotykał na trudności zarówno ze strony sprzedawcy, jak i banku. Praktyki takie były stosowane nawet w okresie trwania 10 – dniowego ustawowego terminu, przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy. W innych przypadkach konsumenci byli obciążani kosztami przesyłki i montażu, sprzedawcy oferowali im towary za cenę znacznie przewyższającą ich wartość, nie byli informowani o adresie siedziby firmy wysyłkowej lub akwizytora. Konsumenci mieli też problem z uzyskaniem egzemplarza zawartej umowy, w szczególności dotyczyło to umów kredytu, co znacznie utrudniało złożenie ewentualnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Inne problemy na jakie napotykali konsumenci związane były z zawieszaniem lub z zaprzestawianiem wykonywania przez przedsiębiorców działalności gospodarczej, pomimo wcześniej zawieranych z konsumentami umów, czego skutkiem było pozbawienie ich możliwości dochodzenia swoich praw. Rzecznicy sygnalizują, iż mają ogromne problemy z kontaktowaniem się z takimi przedsiębiorcami, np. w razie konieczności kierowania do nich wystąpień, prowadzenia czynności wyjaśniających lub mediacji. Ponadto Rzecznicy zwracali uwagę na trudności konsumentów w uzyskaniu właściwych informacji o aktualnie otrzymywanych fakturach za połączenia telefoniczne (dotyczy zarówno umów zawieranych z operatorami telefonii stacjonarnej, jak i komórkowej). Zawiłość skonstruowanych umów oraz przygotowanych przez usługodawców regulaminów i cenników powodowała, że konsumenci nie potrafili często należycie odczytać właściwej taryfy i obliczyć należności. Dodatkowo w przypadku telefonii komórkowej często praktykuje się ustalenie treści umowy i nowych warunków przy pomocy telefonu, zaś finalizacja i podpisanie umowy (której konsument z reguły już nie czyta w przekonaniu, że jest zgodna z warunkami ustalonymi telefonicznie) ma miejsce kilka dni po przeprowadzonej rozmowie. Rzecznicy sygnalizują, iż dochodzi do rozbieżności między treścią umowy ustaloną z konsumentem a treścią przedłożoną mu do podpisu, co skutkuje wystawianiem faktur za usługę niezgodną z wcześniejszymi wskazaniem konsumenta.

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zawierane są również na różnego rodzaju pokazach, prezentacjach podczas wycieczek np. do miejsc kultu religijnego, podczas pobytu w sanatoriach lub na wczasach. Podczas prezentacji sprzedawcy niejednokrotnie zapewniają o szczególnych właściwościach oferowanych produktów i podsuwają dokumenty, którymi okazują się być umowy z bankami o kredyt konsumencki wartości kilku tysięcy złotych. Do Rzeczników zgłaszali się konsumenci, dla których spłata kredytu w takiej wysokości nie jest



możliwa z uwagi na niskie dochody. Ponadto właściwości sprzedawanych produktów nie zawsze były zgodne z zapewnieniami sprzedawców.

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

Z otrzymanych sprawozdań wynika, że Rzecznicy mają możliwość uczestniczenia w posiedzeniach rady powiatu i posiedzeniach rady miejskiej, jak również są informowani o planowanych sesjach rad i otrzymują proponowany porządek obrad. W 2009 r. Rzecznicy nie zgłaszali projektów uchwał do przedstawicieli samorządów terytorialnych, ale monitorowali i opiniowali uchwały podejmowane przez rady powiatu (miasta).

W większości przypadków opinie Rzeczników dotyczyły świadczenia usług transportu drogowego taksówką. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lublinie opiniował projekt uchwały Rady Miejskiej w Lublinie i Rady Miejskiej w Ścinawie wprowadzającej limity ilości wydawanych pozwoleń na świadczenie usług taksówkarskich. Również Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kłodzku opiniował projekt uchwały Rady Miejskiej w Nowej Rudzie w sprawie określenia liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, przeznaczonych do wydania w 2010 r. oraz projekt uchwały Rady Miejskiej w Dusznikach-Zdroju w tej samej sprawie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Środzie Śląskiej pozytywnie zaopiniował proponowany przez gminę limit licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką w 2010 r. Podobnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Świebodzinie pozytywnie zaopiniował propozycję zwiększenia liczby licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką w 2010 r. Również w Bytowie Rzecznik konsumentów na wniosek Urzędu Miejskiego wydał opinię w sprawie licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, a Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach wydał podobną opinię na prośbę Gminy Wadowice oraz Kalwarii Zebrzydowskiej.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie opiniował projekty uchwał Rady Miasta Krakowa w sprawie zmniejszenia dzielnic na terenie miasta Krakowa, w sprawie podatków lokalnych na terenie miasta Krakowa, zmian statutu Miasta Krakowa, ustalenia cen i opłat za usługi przewozowe, limitów opłat za przejazdy taksówkami, reorganizacji KZK w Krakowie, określenia liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, przeznaczonych do wydania w 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zakopanem na pisemną prośbę Dyrektora Aquapark Zakopane wydał opinię dotyczącą obniżek cen za wstęp na basen dla mieszkańców Zakopanego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Przemyślu na wniosek Przemyskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A. w Przemyślu wydał opinie w sprawie zmian w komunikacji. Delegatura w Warszawie odnotowała, iż jeden z Rzeczników zgłosił postulat zmiany przepisów dotyczących ewidencji działalności gospodarczej wskazując, iż brak ogólnopolskiego rejestru osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą utrudnia konsumentom zidentyfikowanie siedziby przedsiębiorcy i wytoczenia powództwa. Zgłoszono również potrzebę zwiększenia ilości kontroli w zakresie prawidłowego oznakowania przedsiębiorców (nazwy, adresu, imienia i nazwiska przedsiębiorcy) na targowiskach. Ponadto wyrażono postulat zmiany niektórych przepisów prawa miejscowego dotyczących częstotliwości wywozu odpadów komunalnych.

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

Jak wynika ze sprawozdań, w większości przypadków Rzecznicy udzielali konsumentom porad prawnych, gdzie wyjaśniali i interpretowali obowiązujące przepisy prawa. Jednakże w wielu sytuacjach Rzecznicy występowali do przedsiębiorców z wezwaniami w celu wyjaśnienia okoliczności spraw i polubownego ich rozpatrzenia na podstawie zobowiązań gwarancyjnych lub przepisów dotyczących zgodności towarów z umową. Należy pamiętać, iż zadaniem Rzeczników jest podejmowanie aktywnych działań na rzecz konsumentów, co oznacza, że w sporze z przedsiębiorcą Rzecznicy zastępują konsumentów, ponieważ konsumenci są słabszą stroną w konflikcie. Rzecznicy występując do przedsiębiorcy działają na rzecz konsumenta. Istotną rolę w sporze z przedsiębiorcami odgrywały mediacje, których celem było polubowne rozwiązanie sprawy, sporządzanie pism reklamacyjnych czy sporządzanie oświadczeń o odstąpieniu od umowy. Rzecznicy przedstawiali przedsiębiorcy, bazując na przedłożonych przez konsumentów dokumentach oraz w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności, swoje stanowisko w danej sprawie oraz zwracali się do przedsiębiorcy z prośbą o zajęcie stanowiska wobec sformułowanych zarzutów. Rzecznicy informowali również przedsiębiorców o konsekwencjach nie podjęcia próby polubownego załatwienia sprawy, łącznie z możliwością skierowania przez Rzeczników sprawy na drogę postępowania sądowego.

Rzecznicy odnotowywali również przykłady łamania przez przedsiębiorców zasad dobrych obyczajów kupieckich. W takich sytuacjach korzystali z różnych form wystąpień do przedsiębiorców, w tym wystąpień pisemnych, telefonicznych, mailowych, często zapowiadanych faksem.

Rzecznicy występowali do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w 45 316 przypadkach. Najwięcej wystąpień, bo 22 992 dotyczyło umów sprzedaży (interwencje dotyczyły jakości sprzedawanych towarów i ich przydatności do użytku, sposobu rozpatrywania reklamacji), w dalszej kolejności Rzecznicy występowali wobec przedsiębiorców wykonujących usługi, tj. 19 741 razy (najwięcej wystąpień Rzeczników dotyczyło spraw telekomunikacyjnych - spory z TP S.A., z operatorami telefonii komórkowej i nadawcami programów telewizyjnych, z firmami remontowo-budowlanymi, bankami). Najmniej wystąpień dotyczyło zawartych z przedsiębiorcami umów poza lokalem i na odległość (2583 wystąpień). Z otrzymanych informacji wynika, że najczęściej występowali do przedsiębiorców Rzecznicy z województw pomorskiego i zachodniopomorskiego. Ogólna liczba ich wystąpień to 8969. Natomiast najmniej wystąpień zanotowali Rzecznicy z województw: wielkopolskiego – 1988 wystąpień oraz lubelskiego i podlaskiego – 2277 wystąpień.

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 zawarty jest w tabeli nr 2 w Rozdziale VI niniejszego sprawozdania.

| <b>Delegatura</b>  | <b>Usługi</b> | <b>Umowy sprzedaży</b> | <b>Umowy poza lokalem i na odległość</b> | <b>Ogółem</b> |
|--|---------------|------------------------|--|---------------|
| <b>Gdańsk</b><br>(woj. pomorskie i zachodniopomorskie)             | <b>4165</b>   | <b>4264</b>            | <b>540</b>                               | <b>8969</b>   |
| <b>Łódź</b><br>(woj. łódzkie i świętokrzyskie)                     | <b>2746</b>   | <b>3682</b>            | <b>302</b>                               | <b>6730</b>   |
| <b>Wrocław</b><br>(woj. województwa dolnośląskie i lubuskie)       | <b>2085</b>   | <b>2183</b>            | <b>281</b>                               | <b>4549</b>   |
| <b>Warszawa</b><br>(woj. mazowieckie)                              | <b>2934</b>   | <b>2475</b>            | <b>252</b>                               | <b>5661</b>   |
| <b>Poznań</b><br>(woj. wielkopolskie)                              | <b>974</b>    | <b>906</b>             | <b>108</b>                               | <b>1988</b>   |
| <b>Bydgoszcz</b><br>(woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie) | <b>1402</b>   | <b>1561</b>            | <b>273</b>                               | <b>3236</b>   |
| <b>Katowice</b><br>(woj. śląskie i opolskie)                       | <b>2644</b>   | <b>4449</b>            | <b>390</b>                               | <b>7483</b>   |
| <b>Lublin</b><br>(woj. lubelskie i podlaskie)                      | <b>1038</b>   | <b>1100</b>            | <b>139</b>                               | <b>2277</b>   |
| <b>Kraków</b><br>(woj. małopolskie i podkarpackie)                 | <b>1753</b>   | <b>2372</b>            | <b>298</b>                               | <b>4423</b>   |
| <b>OGÓLEM</b>  | <b>19 741</b> | <b>22 992</b>          | <b>2 583</b>                             | <b>45 316</b> |

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

Ustawowym obowiązkiem Rzeczników jest współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi instytucjami, które działają na rzecz ochrony praw konsumentów. W 2009 r. współpraca z tymi instytucjami była prowadzona na bieżąco i charakteryzowała się dużą aktywnością Rzeczników.

**Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów** polegała przede wszystkim na wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępniania przez UOKiK materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Urząd dostarczał Rzecznikom ulotki i broszury, które następnie Rzecznicy przekazywali konsumentom. Współpraca z Urzędem polegała również na konsultacjach telefonicznych oraz informowaniu o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych np. w 2009 r. Rzecznicy z województw małopolskiego i podkarpackiego występowali do UOKiK w sprawach stosowania przez

przedsiębiorców w ich wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do Rejestru postanowień uznanych za niedozwolone (Rzecznicy z: Krakowa – 5 zawiadomień, Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Oświęcimia – 2 zawiadomienia o praktykach stosowanych przez Wydawnictwo Reader's Digest Sp. z o.o. i w sprawie praktyk stosowanych przez Akademię Wychowania Fizycznego w Katowicach).

Rzecznicy **współpracowali również z organami Inspekcji Handlowej**, a współpraca ta była nawiązywana w celu przeprowadzenia postępowania pojednawczego lub gdy potrzebne były oględziny czy wydanie opinii co do jakości towaru czy wykonanej usługi. Rzecznicy kierowali wnioski o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorców. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zakopanem doprowadził do kontroli Inspekcji Handlowej w placówce handlowej właściciela sklepu obuwniczego „CROSS” w Zakopanem pod kątem legalności, rzetelności i prawidłowości oznaczania cen obuwia przeznaczonego do sprzedaży. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Oświęcimiu zainicjował kontrolę przedsiębiorcy NIKE Retail Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pszczynie skierował dwa zawiadomienia do Inspekcji Handlowej w Katowicach w sprawie niezgodności cen uwidocznionych na wywieszkach przy towarach z cenami zaewidencjonowanymi w kasie fiskalnej oraz niesprawności czytników cen i niezgodności cen uwidocznionych na wywieszkach z cenami na paragonach.

Innym organem, z którym współpracowali Rzecznicy była **Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów**.

Ponadto Rzecznicy nawiązywali współpracę z instytucjami zajmującymi się ochroną praw konsumentów, jak np. ze **Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumentkim**. Z uzyskanych informacji wynika, że przedmiotem współpracy była wymiana informacji oraz materiałów szkoleniowych lub informacyjnych, a także organizacja spotkań popularyzujących prawo konsumenckie lub korzystanie z pomocy rzeczoznawcy do spraw towarów i usług, działającego przy takich organizacjach np. Miejski Rzecznik Konsumentów w Katowicach współpracował z Federacją Konsumentów poprzez konsultacje zgłaszanych do Federacji Konsumentów problemów konsumenckich.

Innymi instytucjami, z którymi współpracowali Rzecznicy były **Urząd Regulacji Energetyki** (Miejski Rzecznik Konsumentów w Piekarach Śląskich współpracował z Urzędem Regulacji Energetyki w sprawie taryf stosowanych przez producentów i dostawców ciepła i energii), **Urząd Komunikacji Elektronicznej** – konsultacje przy interpretacji szczegółowych przepisów ustaw, składanie wniosków o przeprowadzenie mediacji przez Prezesa UKE, **Rzecznik Ubezpieczonych** (Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Gorlic, Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Przeworska oraz Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Krosna nawiązali porozumienie w zakresie ochrony interesów ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia), **Polubowne Sądy Konsumenckie, Arbiter Bankowy, Związek Banków Polskich, Biuro Informacji Kredytowej, Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej, Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych, Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Lotnictwa Cywilnego** (Powiatowy Rzecznik z Nowego Targu przekazał informacje o nieprawidłowościach w przewozie lotniczym, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Oświęcimiu zawiadomił o nieprawidłowościach w przewozie bagażu przez linie lotnicze KLM Royal Dutch Airlines z siedzibą w Polsce), **Rzecznik Praw Obywatelskich, Centrum Edukacji Obywatelskiej, Urząd Kontroli Skarbowej, Urząd Marszałkowski, Polska**

**Zielona Sieć, Zrzeszenie Prywatnego Handlu i Usług, Stowarzyszenie Kupców Rynku, Polskie Stowarzyszenie Sprzedaży Bezpośredniej.** Rzecznicy występowali również do **organów ścigania – Prokuratura i Policja** - i zawiadamiali o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Inną formą współpracy Rzeczników z UOKiK lub instytucjami zajmującymi się ochroną praw konsumentów były szkolenia bądź spotkania mające na celu podnoszenie kwalifikacji Rzeczników. W 2009 r. Rzecznicy uczestniczyli w m.in. następujących szkoleniach z ochrony praw konsumentów:

- szkolenie *Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych* organizowane przez Firmę PM Group s.c. z Białegostoku, w ramach zamówienia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- spotkanie rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich dotyczące obsługi klientów oraz oferty usługowo-produktowej operatorów, zorganizowane przez Telekomunikację Polską S.A. oraz PTK Centertel;
- seminaria Komisji Nadzoru Finansowego z zakresu sektora ubezpieczeniowego: *Ogólne warunki ubezpieczenia wraz z omówieniem niedozwolonych postanowień umownych oraz dopuszczalność wypowiedzenia ogólnych warunków umów w trakcie trwania ubezpieczenia i Konsument na rynku finansowym* ;
- seminarium i warsztaty z zakresu sektora bankowego i kapitałowego *Pułapki przy podpisywaniu umów dotyczących produktów bankowych* zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego;
- konferencja *Konsument i jego Rzecznik* zorganizowana przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie z okazji 10-lecia instytucji Rzecznika Konsumentów;
- II Spalskie Warsztaty Energetyczne – Forum Rzeczników Konsumentów, gdzie omawiana była problematyka dostaw energii i paliw, która stanowi dość trudny wątek w codziennej pracy Rzeczników;
- szkolenie *Rzecznik konsumentów w postępowaniu przed sądem cywilnym* organizowane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów;
- konferencja zorganizowana przez Enion Energia *Nowa jakość kontaktów z klientami w Enion Energia*;
- spotkanie zorganizowane przez delegaturę UOKiK w Poznaniu i Wielkopolski Inspektorat Inspekcji Handlowej na temat aktualnych problemów związanych z postępowaniem mediacyjnym, ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz handlem internetowym;
- szkolenie zorganizowane przez UOKiK *Kredyt konsumencki w nowym wydaniu* – debata o zmianach w unijnej dyrektywie;
- wykład Europejskiego Centrum Konsumenckiego pt. *Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny a bezpieczeństwo produktów*;
- szkolenie na temat *Praca i komunikacja z klientem trudnym oraz agresywnym z postawą roszczeniową*.

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

Z uzyskanych informacji wynika, że Rzecznicy wytaczali powództwa na rzecz konsumentów, kiedy próby zakończenia sporu w sposób polubowny okazały się bezskuteczne, gdy została wyczerpana cała droga postępowania reklamacyjnego oraz w przypadkach rażącego naruszenia obowiązujących przepisów prawa. Ponadto rzecznicy decydowali się na wytoczenie powództw w przypadku, gdy wyrok sądu mógł stanowić pewien rodzaj wskazówki na przyszłość w podobnych sprawach dotyczących szerokiego kręgu konsumentów. W sytuacji gdy konsument chciał dochodzić swoich praw na drodze sądowej, a Rzecznicy nie występowali osobiście z pozwem do sądu, udzielana pomoc prawna polegała na przygotowaniu pozwu do sądu oraz na informowaniu konsumenta o dalszej procedurze dochodzenia swoich praw, włącznie z przygotowaniem pozwu do sądu, który był indywidualnie wnoszony przez konsumenta.

W 2009 roku Rzecznicy złożyli na rzecz konsumentów 3144 powództwa. Analiza sprawozdań wskazuje, iż w większości przypadków składane pozwy dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji. Również większość wytoczonych powództw zakończyła się pozytywnie dla konsumentów, tzn. wyroki uwzględniały w zasadniczej części żądania konsumentów. Jednocześnie Rzecznicy skierowali 471 spraw do sądu polubownego, gdzie również większość z nich została rozpatrzona na korzyść konsumentów. W 310 przypadkach Rzecznicy wstępowali do toczącego się już postępowania.

Liczbę wytoczonych powództw na rzecz konsumentów w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie wytoczonych powództw z rozgraniczeniem przedmiot sporu zawarty jest w tabeli nr 3 w Rozdziale VI niniejszego sprawozdania.

| <b>Delegatura UOKiK</b>  | <b>Powództwa na rzecz konsumentów</b> |
|--|---------------------------------------|
| <b>Del. w Bydgoszczy</b><br>(kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie) | <b>154</b>                            |
| <b>Del. w Gdańsku</b><br>(woj. pomorskie i zachodniopomorskie)         | <b>587</b>                            |
| <b>Del. w Katowicach</b><br>(woj. śląskie i opolskie)                  | <b>589</b>                            |
| <b>Del. w Krakowie</b><br>(woj. małopolskie i podkarpackie)            | <b>215</b>                            |
| <b>Del. w Lublinie</b><br>(woj. lubelskie i podlaskie)                 | <b>132</b>                            |
| <b>Del. w Łodzi</b><br>(woj. łódzkie i świętokrzyskie)                 | <b>227</b>                            |
| <b>Del. w Poznaniu</b><br>(woj. wielkopolskie)                         | <b>341</b>                            |
| <b>Del. we Wrocławiu</b><br>(woj. dolnośląskie i lubuskie)             | <b>462</b>                            |
| <b>Del. w Warszawie</b><br>(woj. mazowieckie)                          | <b>437</b>                            |

|              |             |
|--------------|-------------|
| <b>Razem</b> | <b>3144</b> |
|--------------|-------------|

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

Istotnym elementem działalności Rzeczników konsumentów jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych, których celem jest podniesienie świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności oraz uświadomienie konsumentom możliwości korzystania z bezpłatnej pomocy prawnej Rzecznika w sprawach spornych z przedsiębiorcami. Z informacji uzyskanych ze sprawozdań przesłanych przez Delegatury wynika, że Rzecznicy w 2009 r. prowadzili szerokie działania edukacyjno-informacyjne, promujące wiedzę na temat praw konsumentów.

Jednym z przejawów działalności Rzeczników były bezpośrednio **spotkania z konsumentami**, a w szczególności spotkania z młodzieżą w szkołach. Zasięg działania Rzeczników obejmował wszystkie poziomy nauczania, tj. szkoły podstawowe, gimnazja, licea i technika. Spotkania miały charakter jednorazowy, choć również zdarzały się cykliczne spotkania bądź wydarzenia o charakterze konkursów wiedzy. W trakcie spotkań szkołom przekazywano materiały edukacyjne, tj. ulotki, broszurki zawierające informacje o instytucji powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów oraz o przysługującym konsumentom prawach. Rzecznicy również prowadzili szkolenia dla nauczycieli z zakresu wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. Szkolenia były organizowane we współpracy z wojewódzkimi kuratorami oświaty, wydziałami edukacji i sportu starostw powiatowych, urzędami miast i gmin, ośrodkami doradztwa metodycznego. Przykłady konkretnych inicjatyw podjętych przez Rzeczników w szkołach: **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku** przeprowadził 20 spotkań z młodzieżą szkół giżyckich, tj. Zespołem Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu, I LO, II LO z zakresu edukacji konsumenckiej, podczas których przekazał najważniejsze informacje dotyczące problematyki konsumenckiej, uzupełnione o odpowiednie broszury i materiały. Rzecznik przekazał także do przedszkola książeczki do kolorowania i komiksy z materiałami do prowadzenia zajęć dla nauczycieli na temat ochrony konsumentów. Podstawowe informacje związane z ochroną konsumenta Rzecznik udostępnia na stronie internetowej powiatu; **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Elku** przeprowadził 9 spotkań z młodzieżą w Zespole Szkół nr 6 i w Zespole Szkół Samorządowych w Elku z zakresu edukacji konsumenckiej, podczas których przekazano najważniejsze informacje dotyczące problematyki konsumenckiej, uzupełnione o odpowiednie broszury i materiały; **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie** odbył spotkania z młodzieżą dwóch klas Zespołu Szkół nr 2 oraz młodzieżą Zespołu Szkół nr 1 zorganizowane w ramach zajęć z przedmiotu „przedsiębiorczość”, w trakcie których przekazywana była wiedza dotycząca problematyki ochrony konsumentów. Ponadto z okazji obchodów Światowego Dnia Konsumenta w marcu 2009 r. Rzecznik we współpracy z nauczycielami Zespołu Szkół nr 1 w Szczytnie zorganizował konkurs wiedzy konsumenckiej. Młodzież z koła Młodych Konsumentów działającego w tej szkole, zorganizowała także akcję informacyjną rozdawania konsumentom pod marketem ulotek z informacjami na temat kompetencji rzecznika i jego danych kontaktowych; **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brodnicy** uczestniczył m.in. w spotkaniu z młodzieżą Zespołu Szkół Rolniczych w ramach projektu „Otwarta Firma”.

w trakcie których omówione zostały kwestie np. procedury reklamacyjnej, sposoby dochodzenia roszczeń oraz inne prawa przysługujące konsumentom. Rzecznik uczestniczył także w spotkaniach z przedsiębiorcami, których przedmiotem było m.in. wskazanie prawidłowego trybu i terminów rozpatrywania reklamacji konsumenckich; **Miejski Rzecznik Konsumentów w Rudzie Śląskiej** – w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości 2009 (projekt „Otwarta Firma” zorganizowany przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości) wygłosił prelekcję na temat praw konsumenta w Zespole Szkół Ogólnokształcących i Ponadgimnazjalnych.

Wielu rzeczników z województwa wielkopolskiego (Poznań, Gniezno, miasto Kalisz, Środa Wlkp., Rawicz, Gostyń, Jarocin, Piła, Września, Śrem, Oborniki, Ostrzeszów, Złotów, miasto Konin, Wągrowiec, Konin, Środa Wlkp., Kościan) przeprowadziło w swoich powiatach wykłady w szkołach w celu przygotowania młodzieży do VI edycji Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, organizowanej przez Delegaturę UOKiK w Poznaniu.

Rzecznicy spotykali się również z konsumentami w mniejszych miejscowościach na terenie powiatu. **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żnieniu** odbył dwa spotkania z mieszkańcami wsi Skórki Gm. Rogowo oraz członkami Stowarzyszenia na Rzecz Odnowy i Rozwoju Ojrzanowa Gm. Łabiszyn. W spotkaniach uczestniczyło około 50 osób. W trakcie prelekcji poruszano problemy dotyczące zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, procedury reklamacyjnej, porównania uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową z uprawnieniami wynikających z gwarancji. **Miejski Rzecznik Konsumentów w Jaworznie** spotkał się z grupą podopiecznych Centrum Integracji Społecznej, natomiast **Miejski Rzecznik Konsumentów w Katowicach** wziął udział w spotkaniu z grupą emerytów. **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich** stale współpracuje z Polskim Związkiem Emerytów i Rencistów.

Ponadto Rzecznicy przekazywali wiedzę o prawach konsumenta poprzez **współpracę z mediami – telewizją, radiem oraz prasą** (gazety o zasięgu lokalnym i ogólnokrajowym). Publikowali tematyczne artykuły do prasy, udzielali wywiadów, przekazywali informacje o wszelkich zmianach w przepisach prawnych dotyczących konsumentów, nagłaścili istniejące na rynku zagrożenia interesów konsumentów w audycjach radiowych i programach telewizyjnych, np. **Miejski Rzecznik Konsumentów w Sosnowcu** współpracował z telewizją kablową „TELPOL” oraz z dziennikiem „Wiadomości Zagłębia”, na łamach którego w stałej rubryce poradnikowej publikował artykuły dotyczące praw konsumentów; **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gliwicach** – udzielił wywiadów i konsultacji dla czasopisma „Przegląd Lokalny” z Knuruwa, dla „Polski Dziennik Zachodni”, ponadto publikował artykuły edukacyjno-informacyjne na łamach Wiadomości Powiatu Gliwickiego, **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opolu** opublikował około 30 artykułów na łamach „Trybuny Opolskiej” i „Serwisu Opolskiego”, **Miejski Rzecznik Konsumentów w Częstochowie** udzielił 21 wywiadów i porad dla prasy, radia i telewizji. Informacje o pracy Rzecznika ukazały się w „Gazecie Wyborczej”, „Życiu Częstochowskim” i „Rzeczypospolitej”, **Miejski Rzecznik Konsumentów w Katowicach** występował w TVP-Katowice, TV Silesia, telewizji kablowej Telpol. Brał udział w audycjach Radia Katowice pt. „Mam prawo”, w trakcie których udzielał na antenie odpowiedzi na pytania konsumentów, **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich** przygotował cykl artykułów do dwutygodnika „Powiat Strzelecki”. Rzecznik wypowiadał się na łamach „Strzelca Opolskiego” i „NTO”, jak również w Radiu Opole.



Wielu rzeczników w swojej działalności edukacyjnej nie tylko **współpracowało** z konsumentami, ale również z **przedsiębiorcami** udzielając im porad, organizując spotkania i szkolenia. **Miejski Rzecznik Konsumentów w Sosnowcu** przeprowadził warsztaty dla kadry hipermarketu w zakresie niezgodności towaru z umową, rękojmi i gwarancji, **Miejski Rzecznik Konsumentów w Rudzie Śl.** przeprowadził szkolenie kadry marketu OBI, natomiast **Miejski Rzecznik Konsumentów w Łodzi** przeprowadził we współpracy z biurem Rozwoju Przedsiębiorczości i Miejsc Pracy Urzędu Miasta Łodzi szkolenie dla osób planujących rozpoczęcie działalności gospodarczej.

Ważnym narzędziem służącym edukacji konsumentów były również **strony internetowe**, na których rzecznicy zamieszczali obowiązujące regulacje prawne związane z ochroną konsumentów, wzory pism, formularzy sądowych, teksty niektórych ustaw np. o sprzedaży konsumenckiej. Ponadto Rzecznicy prowadzili poradnictwo konsumenckie poprzez umieszczanie krótkich informacji oraz tzw. FAQ (Frequently Asked Questions). Opracowali własne plany edukacyjne, np. „Moje konsumenckie ABC” (Miejski Rzecznik Konsumentów w Gliwicach opracował 30 autorskich poradników, które są do dyspozycji konsumentów w biurze Rzecznika). Ponadto Rzecznicy podczas spotkań z konsumentami **rozpowszechniali broszury i ulotki** dotyczące ochrony konsumentów, które otrzymywali z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich i Federacji Konsumentów. Materiały te są również dostępne w biurach Rzeczników.

W ramach działań edukacyjnych Rzecznicy przekazywali wiedzę o prawach konsumentów poprzez **dyżury konsumenckie**. W ten sposób mieli możliwość dotarcia do szerszego grona konsumentów np. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie uruchomił dodatkowe dyżury konsumenckie w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dąbrowie Górniczej miał stały dyżur w Centrum Handlowym Pogoria.

Inną formą działań edukacyjnych Rzeczników były **konferencje** poruszające problematykę ochrony konsumentów. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie zorganizował we współpracy z Biurem Prasowym Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa konferencję prasową dotyczącą przedsięwziętych zakupów i związanych z nimi „pułapkami”, z którymi mogli spotkać się konsumenci.

Na uwagę zasługuje również inicjatywa „Tankuj taniej” podjęta przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Tarnowa. Na skutek licznych skarg konsumenckich Rzecznik we współpracy z Urzędem Miasta Tarnowa podjął działania informacyjne dotyczące cen paliw na stacjach benzynowych w Tarnowie. Podjęcie działań w tej sprawie spowodowane było wysokością cen paliw, które w Tarnowie w momencie rozpoczęcia akcji oscylowały powyżej średniej krajowej. Podejmując tego typu działania, przyjęto tezę, że informowanie konsumentów o cenach paliwa na lokalnych stacjach benzynowych może spowodować wzrost zachowań konkurencyjnych pomiędzy przedsiębiorcami i obniżenie cen oferowanych przez nich produktów. Do akcji włączyły się również lokalne media (Gazeta Krakowska, radio ESKA, Małopolska Telewizja Kablowa i Radio Dobra Nowina). Ceny paliw publikowano też na stronach internetowych miasta oraz na tablicach świetlnych umieszczonych na terenie Tarnowa. Wdrożono także akcję sms’ową, tzn. wysyłano informacje o cenach paliwa na najtańszych stacjach w mieście. Akcja spowodowała obniżenie cen paliw i zwiększenie obrotów u przedsiębiorców notowanych jako najtańsi (wg niektórych źródeł w pierwszym okresie jej obowiązywania nawet o 40%).

### **III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODREBNYCH PRZEPISÓW.**

#### **1. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.**

Od dnia 1 stycznia 2003 r. obowiązują przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego. Ustawa nakłada na sprzedawcę liczne obowiązki m.in. udzielenia jasnych i zrozumiałych sformułowań w języku polskim o towarze, o cenie towaru, zapewnienia odpowiednich warunków do dokonania wyboru i sprawdzenia nabytego towaru. Z informacji uzyskanych ze sprawozdań wynika, że nie wszyscy sprzedawcy przestrzegają przepisy tej ustawy, w związku z czym konsumenci zgłaszają się do Rzeczników o podjęcie stosownych działań, które pozwolą konsumentom na dochodzenie swoich roszczeń.

Problemy z którymi w większości przypadków konsumenci zgłaszali się do Rzeczników związane były z reklamacjami umów sprzedaży. Bardzo często pod pojęciem reklamacji sprzedawcy rozumieją jedynie przysługujące konsumentowi uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego i przekazują sprawę do rozpoznania producentowi towaru. Problemy zgłaszane do Rzeczników dotyczyły: nieprzestrzegania 14-dniowego terminu udzielenia odpowiedzi w sprawie żądań reklamacyjnych konsumenta, odmowy przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru (dot. operatorów sieci komórkowych, sklepów RTV-AGD, sklepów obuwniczych), odmowy przyjmowania reklamacji od konsumenta na podstawie dowodu zakupu, jakim jest wydruk z terminala kart płatniczych lub potwierdzenia transakcji wystawionego przez bank, nie precyzowaniem terminów rozpatrzenia reklamacji (brak konkretnych uregulowań prawnych w zakresie terminu rozpatrzenia reklamacji), odmownego rozpatrzenia reklamacji, podpartym nieprecyzyjną opinią rzeczoznawcy. Rzecznicy informowali konsumentów o zakresie praw wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o terminach zgłoszenia reklamacji, trybie postępowania reklamacyjnego oraz zakresie odpowiedzialności sprzedawcy. Zwracali uwagę konsumentom na możliwość składania reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową lub możliwość wynikającą z uprawnień gwarancyjnych.

W sporze ze sprzedawcą Rzecznicy zawsze dążyli do ugodowego rozwiązania sporu, w przypadku gdy nie było to możliwe kierowali sprawę na drogę sądową.

#### **2. Umowy zawierane na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).**

Z informacji uzyskanych od Rzeczników wynika, że głównym problemem konsumentów, którzy zawierali umowę na odległość była realizacja prawa odstąpienia od umowy. Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przedsiębiorca ma obowiązek przed zawarciem umowy poza lokalem poinformować konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Rzecznicy informowali konsumentów o przysługujących im prawach oraz pomagali odstąpić od zawartych umów.

Rzecznicy interweniowali również w przypadkach dotyczących braku udzielenia pełnych informacji o sprzedawanych towarach i usługach, jak również braku umieszczenia

danych przedsiębiorcy, tj. adresu firmy. Występowały przypadki, w których przedsiębiorca informował wyłącznie o siedzibie biura handlowego w danej miejscowości, a pełne dane firmy zamieszczał dopiero na fakturze VAT, wystawianej i doręczanej konsumentom kilka lub nawet kilkanaście dni od daty sprzedaży. Tego typu działania przedsiębiorcy powodowały, że konsument, który chciał skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od umowy, nie posiadał adresu i pełnej nazwy firmy, co uniemożliwiało lub znacznie utrudniało rezygnację z umowy.

Rzecznicy informowali również o działaniach przedsiębiorcy Eller Service, prowadzącego portal internetowy „pobieraczek.pl”, oferującego pobieranie filmów, gier, programów oraz muzyki. W 2009 r. do Rzeczników napływało wiele skarg od konsumentów, którzy byli wprowadzani w błąd treścią komunikatów reklamowych. Portal zachęcał do pobierania plików za darmo przez okres 10 dni, ale wypełnienie formularza rejestracyjnego i zaakceptowanie regulaminu uznane było przez serwis za zawarcie umowy zobowiązującej do zapłacenia określonej kwoty. Po upływie darmowego 10 - dniowego okresu, konsumenci otrzymywali e-mail informujący i potwierdzający zawarcie umowy na okres 1 roku i informację, że miesiąc trwania umowy jest płatny w kwocie 7,90 złotych. Należność za cały rok trwania umowy należało wnieść z góry. Na skutek licznych skarg konsumentów i informacji przekazanych przez Rzeczników, Prezes UOKiK przeprowadził w tej sprawie postępowanie i uznał działanie przedsiębiorcy Eller Service za naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

### **3. Niedozwolone postanowienia umowne (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).**

Rzecznicy w sprawozdaniach wskazywali, że konsumenci przekazywali im umowy zawierane z przedsiębiorcami świadczącymi usługi bankowe, ubezpieczeniowe, turystyczne czy językowe, w celu dokonania ich analizy pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych. W przypadku gdy umowa została przekazana Rzecznikom przed jej podpisaniem przez konsumenta, Rzecznicy podejmowali działania informacyjne i edukacyjne. Pouczali konsumentów, że powinni zwrócić przedsiębiorcy uwagę na wszelkie istniejące nieprawidłowości. W przypadku gdy konsument podpisał już umowę zawierającą niedozwolone postanowienia (postanowienie zostało już wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych), informowano konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa. Jeśli przedsiębiorca nie przychylił się do tego stanowiska, informowano konsumentów o konieczności zwrócenia się do sądu powszechnego o uznanie danego postanowienia za niewiążące. W takich sytuacjach Rzecznicy wysyłali również zawiadomienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Miejski Rzecznik Konsumentów w Olsztynie skierował do Prezesa UOKiK dwa wnioski o wszczęcie postępowania o uznanie praktyki stosowanej przez dewelopera za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazania jej stosowania.

W 2009 r. Rzecznicy wytoczyli łącznie 187 powództw dotyczących uznania postanowienia umownego za niedozwolone, w tym 109 powództw zostało rozpatrzonych pozytywnie a 14 – negatywnie. W momencie przekazywania przez Rzeczników sprawozdań 64 sprawy sądowe dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone nie zostały jeszcze zakończone.

#### **4. Ustawa o kredycie konsumenckim.**

W roku sprawozdawczym 2009 Rzecznicy udzielili konsumentom 4133 porady dotyczące kredytu konsumenckiego. Porady te dotyczyły m.in. interpretacji przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, wyjaśnienia niezrozumiałych dla konsumentów postanowień umownych, nieprawidłowego naliczania rat, żądania nienależnej zaległej zapłaty, naliczania prowizji od wcześniejszej spłaty kredytu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach interweniował w sytuacji, gdy bank nie zwrócił konsumentowi odsetek po przedterminowej spłacie kredytu. Kilku Rzeczników wystąpiło z pisemną interwencją do banków, które odmawiały zwrotu części ubezpieczenia po wcześniejszej spłacie kredytu. Rzecznik Konsumentów z Wadowic występował również w przypadkach obciążenia konsumenta dodatkowym ubezpieczeniem kredytu i opłatami za listy zawiadamiające oraz rozmowy telefoniczne w wysokości 720 zł. W wyniku interwencji Rzecznika powyższa kwota została anulowana.

Rzecznicy podkreślali, że instytucje bankowe udzielające kredytów nie badają zdolności kredytowej konsumentów i w związku z tym otrzymanie kredytu nie stanowi żadnego problemu dla konsumenta. Łatwa dostępność kredytów powoduje, iż wielu konsumentów popada w zadłużenie, ponieważ spłata kredytu przewyższa ich możliwości finansowe. Delegatura w Gdańsku poinformowała, że do Rzeczników zgłaszało się coraz więcej osób, w większości starszych, posiadających zobowiązania z umów kredytowych w kilku, a nawet kilkunastu bankach, których łączna kwota przekraczała 100-200 tys. złotych, przy czym suma miesięcznych rat znacznie przekraczała uzyskiwane dochody. Osoby te były niewypłacalne i z reguły nie posiadały też żadnego dochodu. Rzecznicy sygnalizowali również, że instytucje parabankowe zawierały umowy kredytowe z ubezwłasnowolnionymi bez sprawdzenia czy osoby te posiadają zdolność do czynności prawnych.

#### **5. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.**

Rzecznicy w swoich sprawozdaniach zanotowali przypadki stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych, w szczególności w zakresie agresywnych praktyk reklamowych oraz wprowadzania konsumentów w błąd. Rzecznik Konsumentów w Oławie odnotował dwa przypadki podejrzenia stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, co w konsekwencji spowodowało wprowadzenie konsumenta w błąd. Jeden z nich dotyczył problemów w realizacji zamówienia telefonu komórkowego marki Nokia. Oferta w swojej treści obejmowała model telefonu Nokia 95. Kiedy konsument chciał skorzystać z tej oferty, w okresie będącym początkiem jej obowiązywania, dowiedział się od sprzedawcy, że aktualnie taki model jest niedostępny. Kilkakrotne wystąpienia Rzecznika do operatora zakończyły sprawę pozytywnie dla konsumenta. Zarząd spółki przeprosił konsumenta i Rzecznika za zaistniałą sytuację. Rzecznicy również informowali o stosowaniu agresywnych technik marketingowych przez przedsiębiorców polegających na nachalnym oferowaniu konsumentom (zwłaszcza starszym) produktów prezentowanych jako towary lecznicze i rehabilitacyjne.

#### **6. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów.**

Rzecznicy nie zgłaszali wielu przypadków naruszenia ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Oławie podjął działania związane z użytkowaniem obuwia damskiego „Sergio Leone”. Na podstawie opinii specjalistów medycznych oraz z pomocą Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oławie, konsumentka poinformowała UOKiK o problemach powstałych po kilkudniowym użytkowaniu obuwia

(zapalenie, obrzęk i ból stopy). Na podstawie otrzymanych od Mazowieckiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej wyników kontroli, przeprowadzonej w firmie handlowej stwierdzono, że przyczyną problemów konsumentki mogły być torebki zabezpieczające buty przed wilgocią podczas transportu. Torebki te były wkładane do pudełka z obuwem, a w pojedynczych przypadkach umieszczano je również we wnętrzu buta. W związku z tym dostawcy wyeliminowali torebki z następnych dostaw, a sklepy przyjmowały zwrócone obuwie oraz zwracały konsumentom równowartość kwoty zakupu.

Delegatura w Gdańsku odnotowała trzy przypadki zgłoszone przez Rzeczników w zakresie uregulowań ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów. Dwa przypadki dotyczyły wprowadzenia do sprzedaży produktów (kosmetyku i pieca centralnego ogrzewania), które mogły być uznane jako produkty niebezpieczne. Skargi zostały przekazane do zbadania Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Kolejna sprawa została zgłoszona przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tczewie, który złożył zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej w Tczewie w związku z podejrzeniem wprowadzenia do obrotu handlowego towarów opatrzonych podrobionymi znakami towarowymi. W sprawie tej wydano postanowienie o odmowie wszczęcia postępowania z uwagi na brak danych dostatecznie uzasadniających podejrzenie popełnienia czynu określonego w art. 305 ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. *Prawo własności przemysłowej*.

## **7. Ustawa o języku polskim.**

Działania Rzeczników związane z ustawą o języku polskim dotyczyły głównie przypadków niedołączenia do niektórych towarów instrukcji w języku polskim. Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Kwidzyna zwrócił uwagę kierownictwu jednego z dużych sklepów sieciowych na niepoprawną pisownię nazw owoców cytrusowych. W wyniku interwencji Rzecznika błędy zostały usunięte. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tucholi odnotował coraz częstsze zgłoszenia konsumentów w zakresie umieszczania w sklepach, tj. na szyldach i witrynach sklepowych, nazw i napisów w językach obcych. Proceder taki utrudniał klientom ocenę, jakiego rodzaju asortymentu można się spodziewać w sklepie.

## **IV. 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 konieczność zobligowania rzeczników do przekazywania delegaturom ujednoczonych sprawozdań. Delegatury podkreślają, że głównym problemem przy sporządzaniu rocznych sprawozdań jest duża dowolność i nieprecyzyjność w ich sporządzaniu przez Rzeczników. Efektem tego jest niemożność przedstawienia rzeczywistego zakresu działania Rzeczników. Wiąże się to z nienależytym wypełnianiem tabel, stosowaniem innych tabel bądź nie umieszczeniem wszystkich danych. Kolejny problem dotyczy nieterminowego przekazywania sprawozdań bądź brakiem ich przekazywania. Od 2009 roku Rzecznicy są zobligowani do przekazywania Delegaturom UOKiK swoich sprawozdań do 31 marca danego roku, niezależnie od tego czy ich sprawozdanie zostało zatwierdzone przez starostę bądź prezydenta miasta. Mimo to, 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 wystąpili z następującymi propozycjami polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- 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;
- popularyzacja wiedzy konsumenckiej, uruchamianie programów upowszechniających wśród szerokiego kręgu odbiorców podstawowe informacje o prawach konsumentów uruchomienie w mediach ogólnopolskich i lokalnych audycji popularyzujących wiedzę konsumencką, udostępnianie konsumentom materiałów szkoleniowych, broszur i ulotek, a także programowe wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do szkół oraz organizowanie w szerszym zakresie spotkań Rzeczników z mieszkańcami;
- wprowadzenie w szkołach, na szczeblu wojewódzkim, a nawet ogólnopolskim, konkursu wiedzy z zakresu praw konsumentów;
- popularyzacja sądów polubownych;
- przeprowadzenie kampanii reklamowej promującej działalność Rzeczników w krajowych środkach masowego przekazu;
- wprowadzenie przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców oraz zwiększenie dostępu do rzeczoznawców w małych miejscowościach;
- zwiększenie częstotliwości spotkań Rzeczników konsumentów organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na szczeblu województw (nie zaś w odległych miejscowościach);
- zmiany prawne w kierunku przyspieszenia procedur reklamacyjnych łącznie z przyspieszonym działaniem sądów, zdaniem Rzeczników aktualne procedury są za długie, w związku z tym konsumenci często rezygnują z dochodzenia swoich praw;
- wzmocnienie roli Rzecznika jako samodzielnego, niezależnego podmiotu sprawującego funkcję o charakterze publicznym;
- zwiększenie środków finansowych kierowanych na działalność Rzeczników;
- zagwarantowanie merytorycznego i bezstronnego sposobu wyłaniania i powoływania osób na stanowiska Rzeczników (otwarte konkursy z obiektywnymi kryteriami wyboru spośród osób posiadających określone wykształcenie i doświadczenie zawodowe, z możliwością opiniowania kandydatur przez UOKiK);
- wprowadzenie kadencyjności pełnienia funkcji Rzecznika, gdyż wykorzystanie możliwości, jakie stwarzają przepisy prawa konsumenckiego, w dużej mierze zależy od aktywności i poziomu zaangażowania samych Rzeczników;
- konieczność zatrudnienia dodatkowych osób, które mogłyby pomóc Rzecznikom w ich pracy;

- przywrócenie poprzednich zasad kontroli przez Inspekcję Handlową, a w szczególności kontroli oznakowania miejsc prowadzenia działalności gospodarczej (konsument do czasu zawarcia umowy nie wie z jakim przedsiębiorcą ma do czynienia);
- utworzenie krajowego rejestru przedsiębiorców – osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą;
- wprowadzenie „czarnych list” przedsiębiorców, którzy natarczywie i świadomie utrudniają realizację praw konsumenckich;
- wprowadzenie zmian w przepisach ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, która zdaniem wielu rzeczników z powodu na nieprecyzyjność zawartych w niej zapisów rodzi dowolność w zakresie interpretacji;
- wprowadzenie zmian w ustawie *Prawo bankowe*, w przedmiocie dopuszczenia Rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta, który zgłosił się o pomoc do Rzecznika.

### **3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

Praca Rzeczników spotyka się z pozytywnym odbiorem przez konsumentów. Wydaje się również, że wzrasta zaufanie przedsiębiorców wobec Rzeczników. Rzecznicy zwracali uwagę na częstszy kontakt przedsiębiorców z Rzecznikami w celu polubownego rozwiązania sporu z konsumentami. Ponadto przedsiębiorcy kontaktowali się z rzecznikami, aby uzyskać pomoc w analizie podejmowanych przez nich działań wobec konsumentów (np. w analizie stosowanych przez nich wzorców umownych).

Jak wspomniano w punkcie 2 w swoich sprawozdaniach Rzecznicy sygnalizowali potrzebę zwiększenia wymiaru etatu pracy Rzeczników, co przyczyniłoby się do zwiększenia efektywności pracy Rzeczników. Ograniczone etaty nie pozwalają bowiem na pełne wykorzystanie kompetencji i umiejętności rzeczników. Ponadto Rzecznicy zgłaszali potrzebę wzmocnienia personalnego ich biur, poprzez zatrudnienie osób, które pomagałyby Rzecznikom w ich codziennej pracy. Innym wnioskiem nasuwającym się po lekturze sprawozdań jest konieczność zwiększenia środków finansowych przeznaczanych na działalność rzeczników. Brak środków finansowych jest częstym powodem braku występowania Rzeczników z pozwami do sądu w imieniu konsumentów.

Rzecznicy zgłaszali również potrzebę wsparcia instytucji rządowych w kwestii możliwości powoływania rzeczoznawców, gdyż Rzecznicy nie posiadają własnego budżetu a powiaty nie są przygotowane na finansowanie kosztów opinii wydanych przez biegłych. Możliwość posiadania opinii rzeczoznawcy (specjalisty) niejednokrotnie ułatwia Rzecznikowi pozytywne zakończenie sporu.

Inne wnioski wynikające ze sprawozdań to konieczność zapewnienia Rzecznikom materiałów (broszur i ulotek) dotyczących praw konsumentów w celu ich rozpowszechnia wśród konsumentów, zwłaszcza że możliwość taką stwarzają licznie prowadzone przez nich szkolenia, konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzeczników poprzez udział w szkoleniach, seminariach, konferencjach poświęconych ochronie konsumentów, stała współpraca i wymiana doświadczeń z organizacjami konsumenckimi i UOKiK, co w ocenie

rzeczników ma bezpośrednie przełożenie na jakość ich pracy i tym samym skuteczniejszą ochronę praw konsumentów.

## **V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.**

Do dnia 31 marca 2009 r. swoich sprawozdań nie przedłożyli:

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

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Radziejowie (kujawsko-pomorskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Świeciu (kujawsko-pomorskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Włocławku (kujawsko-pomorskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Braniewie (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Iławie (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kętrzynie (warmińsko-mazurskie).

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

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chodzieży,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kaliszu,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Międzychodziu
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pleszewie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szamotułach,

### **Delegatura w Krakowie:**

- Powiat Rzeszowski (ziemski) nie powołał Rzecznika Konsumentów

### **Delegatura w Łodzi:**

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opocznie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pińczowie,
- Miejski Rzecznik Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim.

### **Delegatura w Katowicach:**

- Miejski Rzecznik Konsumentów w Żorach

### **Delegatura w Warszawie:**

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sochaczewie

### **Delegatura w Lublinie:**

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grajewie,
- Powiatowy rzecznik Konsumentów w Mońkach,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Sejna,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Siemiatycz,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Białej Podlaskiej,



- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Ryk.

## **VI. Tabele**

Z uwagi na fakt, iż tabela - wzór (zamieszczony m.in. na stronie internetowej FK, SKP i UOKiK) *Sprawozdanie powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów*, nie miał charakteru obowiązującego, wielu rzeczników sporządziło sprawozdania w sposób dowolny, zamieszczając w nich nieprecyzyjne, ogólnikowe 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.