



FUNKCJONOWANIE POWIATOWYCH
(MIEJSKICH) RZECZNIKÓW
KONSUMENTÓW W ROKU 2005

WARSZAWA, SIERPIEŃ 2006



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ

Opracowanie:
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK



Spis treści

SPIS TREŚCI	3
I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.....	4
II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 15 GRUDNIA 2000 ROKU O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW	6
1. ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA KONSUMENCKIEGO I INFORMACJI PRAWNEJ W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW	6
2. WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.....	10
3. WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW.....	12
4. WSPÓŁDZIAŁANIE Z UOKiK I DELEGATURAMI, ORGANAMI INSPEKCJI HANDLOWEJ ORAZ ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI I INNYMI INSTYTUCJAMI W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW	14
5. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO-INFORMACYJNYM	16
6. SKŁADANIE WNIOSKÓW W SPRAWIE STANOWIENIA I ZMIANY PRZEPISÓW PRAWA MIEJSCOWEGO W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW.....	19
III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ WYNIKAJĄCYCH Z ODRĘBNYCH PRZEPISÓW.....	21
1. PRZYKŁADY KONKRETNYCH DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZEZ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW	22
IV. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	24
1. WNIOSKI DOTYCZĄCE SPRAWOZDAŃ Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW	24
V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.....	27
VI. TABELLE	29



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

Raport dotyczący działalności powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów w roku 2005 sporządzony został na podstawie sprawozdań przekazanych przez rzeczników delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Na podstawie danych przedstawionych przez delegatury ustalono, że w omawianym okresie funkcjonowało 369 rzeczników konsumentów.

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”*.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego i wojewódzkiego jako zadania własne. 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.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 32 – 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080), zwanej dalej ustawą. Powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych. Wyżej wskazana ustawa stanowi, iż rzecznika konsumentów powołuje i odwołuje rada powiatu (rada miasta na prawach powiatu). Zgodnie z art. 34 ust. 2 ustawy powiaty, w drodze porozumienia, mogą utworzyć jedno wspólne stanowisko rzecznika konsumentów.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów wynikających z art. 37 ww. ustawy należą:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;



-
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
 - fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.

Oprócz ww. kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego (art. 84 ust. 1 pkt 4 ustawy);
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 ustawy – od dnia 15 grudnia 2002 r.);
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 19 pkt 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.);
- wystąpić 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. 106a ust. 1 ustawy).

Usytuowanie organizacyjne rzeczników określają statuty (regulaminy) powiatów. W większości przypadków rzecznicy działają jednoosobowo. Niejednokrotnie powoływani są oni na niepełne etaty i realizują swoje zadania obok innych funkcji pełnionych w powiecie. W wykonywaniu swej pracy rzecznicy korzystają z pomocy radcy prawnego oraz pracownika sekretariatu zatrudnionego w starostwie. Jedynie nieliczni rzecznicy dysponują wyodrębnionym, zorganizowanym biurem, w którym pracuje personel pomocniczy – ma to miejsce w większych miastach (np. Warszawa, Szczecin, Lublin, Bydgoszcz, Kraków, Tarnów). W większości przypadków rzecznicy legitymują się wykształceniem prawniczym lub ekonomicznym.

Rzecznicy konsumentów posiadają kompetencje doradcze i procesowe, nie posiadają natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych. Powoływani są odpowiednio uchwałą rady miasta lub rady właściwego powiatu, stąd też bezpośrednio podporządkowani są radom i przed nimi ponoszą odpowiedzialność – art. 35 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.



II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 15 GRUDNIA 2000 ROKU O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

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

Podstawową formą świadczenia pomocy przez rzeczników konsumentom w 2005 roku było udzielanie porad prawnych (informacje o przysługujących prawach, w tym kierowanie konsumentów do właściwych instytucji: np. Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej SANEPID, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych), przygotowywanie wezwań przedprocesowych oraz pism procesowych, wytaczanie powództw na rzecz konsumentów albo przystępowanie do postępowań prowadzonych na wniosek konsumenta, interwencje u przedsiębiorców (zarówno bezpośrednio w formie telefonicznej, jak i wystąpienia pisemne), prowadzenie mediacji pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, udzielanie informacji.¹

Biorąc pod uwagę dane dotyczące poradnictwa konsumenckiego z lat ubiegłych, liczba udzielonych przez rzeczników porad i wyjaśnień stale wzrasta. Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej, znajomości przysługujących konsumentom praw, czy też z drugiej strony – niezajomości przepisów konsumenckich ale właściwym „doinformowaniu” gdzie szukać fachowej pomocy – wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie przeciętnego konsumenta na odpowiednią i skuteczną pomoc. Niewątpliwie skutecznie sprzyja temu także aktywna polityka medialna UOKiK, podkreślająca m.in. rolę rzeczników konsumentów jako instytucji chroniącej interesy konsumentów (ogólnopolska kampania edukacyjno-informacyjna „Nie daj się oskubać”, program telewizyjny „Konsument”).

¹ Ilość udzielonych porad i informacji w skali całego kraju przedstawia tabela nr 1. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z rozgraniczeniem na konkretny rodzaj sprawy zawarty jest w tabeli nr 1a stanowiącej załącznik do niniejszego sprawozdania



Tabela nr 1 – Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów

Właściwa miejscowo delegatura UOKiK/ Województwo	Ilość udzielonych porad i informacji
Bydgoszcz: kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	15859
Gdańsk: pomorskie i zachodniopomorskie	33670
Katowice: śląskie i opolskie	29421
Kraków: małopolskie i podkarpackie	16368
Lublin: lubelskie i podlaskie	10178
Łódź: łódzkie i świętokrzyskie	13844
Poznań: wielkopolskie	10727
Wrocław: dolnośląskie i lubuskie	19496
Warszawa: mazowieckie	24898
Razem	174461

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

- a) umowy sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych – głównie (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu): obuwia, sprzętu RTV i AGD, odzieży, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, mebli oraz elementów wyposażenia wnętrz, samochodów i akcesoriów, materiałów budowlanych. Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznicy podejmowali działania były:
 - w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową: odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji - nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców ustawowego, 14-



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ

dniowego terminu ustosunkowania się do złożonej reklamacji, udzielanie wyjaśnień w związku z brakiem podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową, kłopoty ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji” rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego, nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową na mocy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.; zwanej dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej);

- w zakresie gwarancji jakości: utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, brak możliwości skorzystania z uprawnień gwarancyjnych z wielu powodów szczegółowo wyliczonych w dokumencie gwarancyjnym;
- b) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług – podstawowymi problemami, z jakimi spotykali się rzecznicy w tym zakresie były (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu):
- usługi telekomunikacyjne – zawyżone rachunki telefoniczne za usługi telefonii stacjonarnej lub komórkowej, jak również za połączenia internetowe, nieprawidłowo naliczany abonament, bezprawne odłączanie od sieci TP SA, zła jakość usług wynikająca głównie z częstych przerw w ich świadczeniu, nieprawidłowości w funkcjonowaniu Błękitnej Linii TP SA przy jednoczesnym przerzuceniu związanych z tym obciążeń na konsumenta, problemy z dialerami, stwarzanie utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych;
 - problemy z nadawcami telewizji cyfrowej i kablowej;
 - usługi budowlane i remontowe – realizacja robót niezgodna z projektem, umową lub zamówieniem, używanie materiałów nienależytej jakości, żądanie wypłaty ceny wyższej niż umówiona, żądanie wysokiego zadatku, zaliczki lub zapłaty z góry całości kwoty, opóźnienia w realizacji robót;
 - usługi bankowe i finansowe – wprowadzanie w błąd co do wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków (lokaty, ROR), prowizji i dodatkowych opłat za obsługę kredytów (w tym głównie hipotecznych oraz na zakup towarów konsumpcyjnych – w ramach umów wiązanych sprzedaży i kredytu), żądanie prowizji za prowadzenie ROR – pomimo długotrwałego braku środków na rachunku i nie realizowania wynikających z kodeksu cywilnego obowiązków banku, bezprawne wpisywanie do bazy nierzetelnych dłużników bankowych;
 - działalność przedsiębiorców świadczących usługi w ramach tzw. „systemów argentyńskich”, tj. świadczących usługi finansowe i parabankowe poprzez tworzenie samofinansujących się grup, których członkowie ponoszą wielkie koszty ich obsługi, bez



ryzyka odpowiedzialności i zaangażowania finansowego ze strony organizatora systemu. Systemy powyższe, wykorzystując niewiedzę i łatwowierność konsumentów, polegają na zawieraniu wyjątkowo niekorzystnych dla konsumentów umów, których przedmiotem jest najczęściej: udzielenie kredytu lub pożyczki, ratalna sprzedaż samochodów, drogich maszyn i urządzeń, mieszkań. Odstąpienie od takich umów lub wycofanie się w inny sposób z udziału w systemie jest niemożliwe, wiąże się ze spełnieniem szeregu warunków i formalności lub pociąga za sobą znaczne koszty finansowe. W dniu 3 sierpnia 2004 roku weszła w życie ustawa z dnia 17 czerwca 2004 r. o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 162, poz. 1693) delegalizująca działalność tzw. firm argentyńskich. Niepokojącym jednak zjawiskiem jest fakt, iż pomimo zakazu działalności takiego rodzaju firm ilość spraw związanych z ich funkcjonowaniem różni się nieznacznie względem lat 2003-2004. Prawdopodobnie duża ilość tego rodzaju spraw w roku 2005 może wynikać z faktu kontynuowania postępowań rozpoczętych w latach ubiegłych.

- usługi ubezpieczeniowe, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych – odmowa wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości, wypłata odszkodowania na podstawie kosztorysu, a nie rachunków;
- usługi motoryzacyjne – długotrwałe naprawy samochodów, wielokrotne, nieskuteczne naprawy, wymiana niesprawnych części na inne, również wadliwe;
- usługi turystyczne – niska jakość hoteli i świadczonych usług, różnice występujące pomiędzy ceną rzeczywistą usługi a ceną oferty katalogowej;
- usługi pralnicze – uszkodzenie lub zagubienie odzieży oddanej do czyszczenia chemicznego.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez:

- nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość polegające na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów co do przedstawianej oferty, m. in. prenumeraty czasopism, książek, umów abonamentu telewizji satelitarnej, telekomunikacyjnych, dostępu do internetu, sprzedaży sprzętu AGD, montażu filtrów do wody, a nawet sprzedaży samochodów. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw – zwłaszcza odstąpienia od umowy – w szczególności od umów wiązanych. Praktyki te były stosowane nawet w okresie trwania 10-dniowego, ustawowego terminu przysługującego konsumentom na odstąpienie od umowy. Konsumentom obciążani byli kosztami przesyłek, oferowano im towar za cenę znacznie przewyższającą jego wartość lub towary niskiej jakości, nie byli informowani o adresie siedziby firmy wysyłkowej lub akwizytora;
- zawieszanie albo zaprzestanie wykonywania przez przedsiębiorców działalności gospodarczej, pomimo wcześniej zawieranych z konsumentami umów, czego skutkiem jest pozbawienie ich możliwości dochodzenia swoich praw.



Zgłaszano również skargi na działalność zakładów energetycznych, gazowniczych, ciepłowniczych, wodociągowych, Poczty Polskiej, PKP oraz związane z utrzymaniem lokali mieszkalnych. Dotyczyły one czynszu, stanu technicznego, mediów: wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej. Niejednokrotnie również do rzecznika zwracali się mieszkańcy z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in.: sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań domów komunalnych, sprawy dotyczące prawa pracy, rodzinnego, spadkowego.

Konsumenci skarżyli się również na nieuczciwą działalność niektórych firm windykacyjnych, nękających zastraszającymi wezwaniami do spłaty nieistniejącego długu, powołując się na nieistniejące przepisy.

Coraz częściej z porady rzeczników pragną również skorzystać przedsiębiorcy. Przedmiotem ich pytań była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

Charakter udzielanej pomocy był różnorodny: osobiście, bezpośrednio w biurze, telefonicznie, listownie lub poprzez e-mail. Rzecznicy informowali o prawach i obowiązkach, analizowali zapisy umów, kart gwarancyjnych, wyposażali w teksty odpowiednich aktów prawnych. Ponieważ konsumenci nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku rzecznicy występowali do przedsiębiorcy, prowadzili mediacje, sporządzali pisma reklamacyjne itp. – prowadzili działania mające na celu polubowne załatwienie sprawy, jeśli to nie skutkowało sporządzali pozwycy i inne pisma procesowe dla konsumentów, lub sami występowali do sądu z powództwem.

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

Wystąpienia rzeczników do przedsiębiorców znajdują podstawę w art. 37 ust. 4 uokik. Większość wystąpień miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadkach, gdy ewidentnie zostały naruszone prawa konsumenckie a przedsiębiorca nie ustosunkował się pozytywnie do wystąpienia rzecznika, kierowane były powództwa do sądu, bądź też rzecznicy wstępowali do toczących się już postępowań sądowych.

Znamienne jest, że w większości przypadków wystąpienia do przedsiębiorców, kończyły się pozytywnym załatwieniem sprawy. Wskazuje to z jednej strony na sprawne prowadzenie przez rzeczników mediacji z przedsiębiorcami, a z drugiej strony na zrozumienie i chęć polubownego załatwienia sporu przez przedsiębiorców.



Rzecznicy sygnalizują, iż sprzedawcy często nie znają (bądź nie respektują) przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Często praktyką była również odmowa uznania roszczeń konsumenta z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie okresu 6 miesięcy od daty wydania towaru (kiedy to konsument traci przywilej dowodowy w postaci ustawowego domniemania istnienia wady w momencie wydania towaru i musi sam uprawdopodobnić istnienie niezgodności towaru z umową w chwili jego wydania). W toku spraw niejednokrotnie rzecznicy korzystali z pomocy niezależnych rzeczoznawców (wpisanych na listę Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej), których ekspertyza przeważnie różniła się znacząco od ekspertyzy rzeczoznawcy powołanego przez przedsiębiorcę.

Wejście w życie ustawy z dnia 16 kwietnia 2004 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 93, poz. 891), wprowadziło w art. 106a uokik sankcję za naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia lub obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznikowi przysługuje prawo wystąpienia do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający ww. obowiązek. Niejednokrotnie, już samo powołanie się na art. 106a uokik sprawiało, iż pisma rzecznika kierowane do przedsiębiorcy jedynie sporadycznie nie przynosiły oczekiwanych rezultatów.

Tabela nr 2 – Wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo	Ilość wystąpień do przedsiębiorców
Bydgoszcz: kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	2155
Gdańsk: pomorskie i zachodniopomorskie	5921
Katowice: śląskie i opolskie	7212
Kraków: małopolskie i podkarpackie	3347
Lublin: lubelskie i podlaskie	1796
Łódź: łódzkie i świętokrzyskie	2659
Poznań: wielkopolskie	1578
Wrocław: dolnośląskie i lubuskie	4201



Warszawa: mazowieckie	3386
Razem	32255

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

Artykuł 37 ust. 2 ustawy stanowi, iż fakultatywnym zadaniem rzecznika konsumentów jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie – za ich zgodą – do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Prawo nie obliuguje jednak rzecznika do wystąpienia do sądu w imieniu konsumenta. Decyzję w tej sprawie rzecznik podejmuje samodzielnie, po analizie przedłożonej mu skargi oraz związanej z nią dokumentacji. Oznacza to, iż rzecznik samodzielnie dokonuje oceny ryzyka i zasadności wystąpienia z powództwem przeciwko przedsiębiorcy.

Rzecznicy zazwyczaj decydowali się na wytoczenie powództwa na rzecz konsumentów, gdy:

- przedstawione przez konsumenta dowody jednoznacznie wskazywały, iż przedsiębiorca rażąco naruszył prawo;
- przedstawione dowody wskazywały jednoznacznie, iż przedsiębiorca naruszył prawo, a jednocześnie rzecznik ocenia, że konsument sam nie poradzi sobie ani ze sporządzeniem pozwu, ani z uczestnictwem w procesie (osoby starsze, chore);
- sprawa dotyczy szerokiego kręgu konsumentów, a wyrok w sprawie mógłby stanowić pewien rodzaj wskazówki na przyszłość w podobnych sprawach (precedens).

Rzecznicy przed wytoczeniem powództwa kierowali do przedsiębiorcy propozycję ugodowego załatwienia sporu. W przypadku, gdy sprzedawca/usługodawca nie udzielił odpowiedzi, lub jego stanowisko było odmienne od stanowiska rzecznika, sprawa kierowana była na drogę postępowania sądowego. Stosownie do art. 63³ Kodeksu postępowania cywilnego, rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować do toczącego się już postępowania w każdym jego stadium za zgodą powoda.

Większość powództw związana była z dochodzeniem roszczeń wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową (obuwie, odzież, meble, okna PCV, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe). Dominowały przede wszystkim pozwy o zapłatę.



Rzecznicy podnosili ponadto problem wynikający z zapisów ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398). Artykuł 96 ust. 1 pkt 11 tej ustawy stanowi, iż powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów nie ma obowiązku uiszczenia kosztów sądowych w sprawach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumenta jedynie w zakresie przyznanego konsumentowi przez sąd zwolnienia od kosztów sądowych. Zapis powyższy mógł skutkować koniecznością ograniczania ilości wytaczanych powództw na rzecz konsumentów. W tym miejscu należy jednak podkreślić, iż ustawa z dnia 12 maja 2006 roku o zmianie ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 126, poz. 876) przywróciła poprzedni stan prawny, przyznając rzecznikowi konsumentów zwolnienie z obowiązku uiszczenia kosztów sądowych w sprawach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumenta.

Tabela nr 3 – Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo	Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	Inne	Razem
Bydgoszcz: kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	104	59	9	172
Gdańsk: pomorskie i zachodniopomorskie	51	26	88	165
Katowice: śląskie i opolskie	30	36	69	135
Kraków: małopolskie i podkarpackie	103	77	58	238
Lublin: lubelskie i podlaskie	26	24	11	61
Łódź: łódzkie i świętokrzyskie	37	17	34	88
Poznań: wielkopolskie	15	40	4	59
Wrocław: dolnośląskie i lubuskie	77	26	17	120
Warszawa: mazowieckie	30	84	36	150
Razem	473	389	326	1188



Niezależnie od powództw wytaczanych w interesie konsumentów wymienionych w niniejszej informacji, rzecznicy wstępowali także do toczących się postępowań cywilnych wszczętych z powództw samych konsumentów. Wielokrotnie służyli oni również pomocą prawną w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów.

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

Trwa stała, bieżąca współpraca pomiędzy Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów a powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów. W ocenie rzeczników współpraca UOKiK z powiatowymi rzecznikami konsumentów jest w pełni zadowalająca. Problemy wynikające z dotychczasowej praktyki przekazywane są do centrali i delegatur Urzędu oraz do jednostek organizacyjnych Inspekcji Handlowej, nadzorowanej przez Prezesa UOKiK.

UOKiK w ramach szeroko pojętej współpracy z samorządem powiatowym podejmuje następujące działania:

- monitoruje proces powoływania rzeczników – w tym celu opracowano w Urzędzie specjalną bazę danych, z uwzględnieniem adresów biur rzeczników konsumentów, aby stworzyć możliwość dotarcia do właściwego miejscowo rzecznika (baza ta jest też dostępna na stronie internetowej UOKiK);
- udziela rzecznikom porad, informacji oraz wyjaśnień dotyczących prawa konsumenckiego;
- na wniosek rzeczników wszczyna postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- uczestniczy w regionalnych naradach z rzecznikami oraz jednostkami Inspekcji Handlowej, poświęconych wymianie doświadczeń i ustaleniu kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów;
- współpracuje z powołaną przez Prezesa UOKiK Krajową Radą Rzeczników Konsumentów (KRRK). Rada ta jest ustawowym, stałym organem opiniotwórczo-doradczym Prezesa Urzędu w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego. W skład Rady wchodzi dziewięciu rzeczników konsumentów – po jednym z obszaru właściwości miejscowej każdej delegatury Urzędu.



Do zadań Rady należy w szczególności:

- przedstawianie propozycji dotyczących kierunków zmian legislacyjnych w przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów;
- wyrażanie opinii w przedmiocie projektów aktów prawnych lub kierunków rządowej polityki konsumenckiej;
- wyrażanie opinii w innych sprawach z zakresu ochrony konsumentów przedłożonych Radzie przez Prezesa Urzędu.

Na podstawie ustaleń przyjętych na posiedzeniach KRRK, Urząd sporządza wystąpienia do innych organów administracji rządowej. Prace członków Rady koncentrują się jednak na składaniu wniosków o charakterze legislacyjnym i organizacyjnym, dotyczących ustawowej regulacji działalności rzeczników konsumentów. Wnioski powyższe uwzględniane były przez UOKiK w pracach legislacyjnych z zakresu prawa konsumenckiego.

Rzecznicy składali do UOKiK wnioski o wszczęcie postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz praktyk antymonopolowych. Przesyłali w formie sygnałów informacje o nieuczciwych praktykach przedsiębiorców do wykorzystania przez UOKiK w prowadzonych działaniach. Brali udział w szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje organizowanych przez UOKiK, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (SKP), Inspekcję Handlową.

Jak wynika z przedstawionych sprawozdań rzecznicy ponadto stale współpracują z:

- Inspekcją Handlową,
- Państwową Inspekcją Sanitarną,
- prokuraturą,
- policją,
- oddziałami terenowymi Urzędu Regulacji Energetyki,
- Polubownymi Sądami Konsumenckimi,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich,



- Europejskim Centrum Konsumentckim,
- Federacją Konsumentów,
- Zrzeszeniem Prywatnego Handlu i Usług,
- Biurem Rzecznika Ubezpieczonych,
- Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich,
- Związkiem Banków Polskich,
- Arbitrem Bankowym,
- Państwową Inspekcją Pracy,
- i innymi podmiotami.

Współpraca ta polega m. in.: na wzajemnej wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych.

W tym przedmiocie na szczególne uwzględnienie zasługuje współpraca z Inspekcją Handlową. Polega ona w szczególności na powiadamianiu organów IH o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości obydwu instytucji. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do jednostek terenowych Inspekcji celem podjęcia przez nią interwencji (prowadzenie postępowań pojedynczych, korzystanie z usług usytuowanych przy IH rzeczoznawców), zaś Inspekcja kieruje do rzeczników tych konsumentów, których sprawy wymagają fachowej pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Jednym z zadań rzecznika jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych na rzecz konsumentów. Działania powyższe podejmowane były zarówno wobec konsumentów „dorosłych” jak również dzieci i młodzieży kształtujących dopiero swoje gusta i stawiających



pierwsze kroki w świecie popytu i podaży. Obejmowały też akcje informacyjne skierowane do przedsiębiorców, propagujące m.in. nowe przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Podjęmowane przez rzeczników działania miały następujące formy:

- współpraca z prasą – publikowanie tematycznych artykułów, cykli wykładów, wywiadów czy też cykliczne dyżury informacyjne w siedzibach gazet – zarówno o zasięgu ogólnokrajowym, jak i w tytułach lokalnych;
- współpraca z telewizją i radiem – o zasięgu ogólnokrajowym i lokalnym – mająca na celu m.in. przekazywanie informacji o wszelkich zmianach w przepisach prawnych dotyczących konsumentów, nagłaśnianie istniejących na rynku zagrożeń interesów konsumentów w audycjach radiowych i programach telewizyjnych;
- konferencje tematyczne propagujące wiedzę z zakresu ochrony konsumentów;
- edukacja w szkołach polegająca m.in. na rozpowszechnianiu materiałów edukacyjnych – przygotowanych również w wersji dla najmłodszych, propagowaniu wiedzy o przysługujących konsumentowi prawach, organizowaniu konkursów wiedzy dla młodzieży. W 2005 roku przy udziale Wydziałów Oświaty rzecznicy przekazali do szkół i innych placówek oświatowych ankietę pt.: „Bezpieczny Internet”. Zbiorcze wyniki ankiety posłużyły do opracowania przez SKP materiałów edukacyjnych w ramach prowadzonej akcji „Nasze dzieci bezpieczne w sieci”. Tematowi powyższemu poświęcona została też konferencja „Bezpieczny Internet”, zorganizowana w Gdańsku 10 października 2005 roku, której uczestnikami – poza rzecznikami – byli nauczyciele;
- szkolenia dla nauczycieli z zakresu wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych – organizowane i realizowane przy współpracy z wojewódzkimi kuratorami oświaty, wydziałami edukacji i sportu starostw powiatowych, urzędów miast i gmin, ośrodkami doradztwa metodycznego, dyrektorami szkół. Uczestnikami szkoleń byli głównie nauczyciele wiedzy o społeczeństwie, historii, geografii, ekonomii, doradcy metodyczni oraz dyrektorzy szkół;
- prelekcje prowadzone dla różnych grup środowiskowych;
- rozprowadzanie broszur, materiałów informacyjnych, np. ABC konsumenta;
- szkolenie przedsiębiorców w zakresie interesów konsumentów;
- prowadzenie poradnictwa konsumenckiego poprzez umieszczanie krótkich informacji oraz tzw. FAQ (Frequently Asked Questions) na stronach internetowych oraz przesyłanych za pomocą poczty elektronicznej.



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ

Rzecznicy uczestniczyli również w szkoleniach i spotkaniach organizowanych specjalnie dla nich, które miały na celu poszerzenie ich wiedzy z zakresu spraw mogących stanowić ich przedmiot zainteresowań:

- konferencja zorganizowana w Warszawie przez Urząd Regulacji Energetyki dla sektora energetycznego (kwiecień 2005 roku);
- ogólnopolskie forum w Łodzi na temat bezpieczeństwa dziecka jako konsumenta (11 października 2005 roku), zorganizowane przez Polski Komitet Normalizacyjny pod patronatem Prezydenta Miasta Łodzi;
- dwa spotkania w Warszawie członków Rady ds. Dobrych Praktyk Gospodarczych (17 marca, 1 grudnia 2005 roku);
- spotkanie z przedsiębiorcami lokalnymi (województwa pomorskiego i zachodniopomorskiego) pt. „Rozmowy o dobrym biznesie” pod patronatem Telekomunikacji Polskiej SA;
- udział w spotkaniach organizowanych przez TP SA;
- udział w konferencjach prasowych organizowanych przez UOKiK;
- udział w szkoleniach organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie, m.in. spotkanie w Bydgoszczy na temat procedur sądowych (grudzień 2005 roku);
- konferencja szkoleniowa w Centrum Etyki Biznesu Instytutu PAN i Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie (7 grudnia 2005 roku);
- w dniach 19-20 maja 2005 roku w Szczecinie odbyło się X Ogólnopolskie Spotkanie Rzeczników Konsumentów oraz Dyrektorów Delegatur UOKiK – zorganizowane przez Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie. Tematem przewodnim spotkania była „Ustawa o sprzedaży konsumenckiej – problemy z praktycznym jej stosowaniem w życiu codziennym”.

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką, a tym samym określających pozycję konsumenta na rynku. Rzecznicy dążą do tego, aby konsumenci mieli możliwość świadomego podejmowania decyzji przy dokonywaniu wyboru dóbr i usług. Podstawą racjonalnych wyborów jest rzetelna informacja o cechach oferowanych towarów i usług, warunkach bezpiecznego ich używania (korzystania), a także procedurach reklamacyjnych w przypadku ujawnienia ich niewłaściwej jakości.



Inicjatywy podejmowane przez rzeczników w tym zakresie miały wymiar praktyczny, jak też edukacyjny. Ich efektem jest dające się zaobserwować coraz większe zaangażowanie konsumentów w dochodzeniu swoich praw. Wzrastająca świadomość uprawnień konsumentów pozwala na egzekwowanie od nieuczciwych przedsiębiorców ciężących na nich obowiązków.

Powyższa działalność informacyjna popularyzowała wiedzę konsumencką przyczyniając się do edukacji społeczności lokalnych w tej dziedzinie, jak również uświadamiała konsumentom, że w spornych sprawach powstałych w stosunkach z nierzetelnymi przedsiębiorcami mogą zwrócić się do rzeczników po bezpłatną pomoc prawną, użyteczną przy dochodzeniu swoich roszczeń.

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

Rzecznicy konsumentów na bieżąco uczestniczą w sesjach rad powiatowych/miejskich, w posiedzeniach komisji, współpracują z zarządami powiatów i miast. Jak wynika ze sprawozdań, na bieżąco monitorują i opiniują oni uchwały podejmowane przez rady powiatu (miasta). W województwach: kujawsko-pomorskim i warmińsko-mazurskim do obowiązków rzeczników należy opiniowanie projektów uchwał Rad Miejskich w sprawie określenia ilości nowych licencji na przewóz osób taksówką, w oparciu o przepisy ustawy o transporcie drogowym.

Przykładowe działania podejmowane przez rzeczników:

- PRK Kamień Pomorski:
 - a) na wniosek Urzędu Miejskiego w Międzyzdrojach rzecznik zaopiniował projekt uchwały Rady Miasta w sprawie określenia liczby przeznaczonych do wydania nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką;
 - b) wystąpił do Gminy Wolin i Kamień Pomorski z wnioskiem o zmianę zasad naliczania opłat za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.
- PRK w Bytowie – na wniosek Urzędu Miejskiego wydał opinię w sprawie licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką;
- PRK Koszalin – wydał opinię na temat budowy supermarketów na terenie Koszalina i gminy Biesiekierz;



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ

- MRK w Tarnowie – opiniował projekt uchwały dotyczącej ustanowienia limitu licencji udzielanych na przewóz taksówkami w roku 2006;
- MRK w Krakowie – opiniował projekt uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków. Uwagi zgłoszone przez rzecznika do projektu tej uchwały zostały częściowo uwzględnione;
- PRK w Oświęcimiu:
 - a) na wniosek Prezydenta Miasta Oświęcimia wydał opinię co do liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową;
 - b) na wniosek Gminy Oświęcim i Brzeszcze wydał opinię co do liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową;
 - c) na wniosek Burmistrza Gminy Kęty, wydał opinię co do liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową;
- PRK w Wadowicach – na wniosek Gminy Wadowice, przedstawił opinię w sprawie projektu uchwały określającej liczbę nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką w roku 2006;
- PRK z Lwówka Śląskiego – wydał pozytywną opinię w sprawie określenia na rok 2006 liczby przeznaczonych do wydania nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką w Gminie Gryfów Śląski.



III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ WYNIKAJĄCYCH Z ODRĘBNYCH PRZEPISÓW

- ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – umowy zawierane na odległość oraz umowy poza siedzibą przedsiębiorcy;
- ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – niedozwolone postanowienia umowne;
- ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów;
- ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego;
- ustawa o języku polskim.

Informacje dotyczące ww. działań przekazane przez rzeczników konsumentów są bardzo ogólnikowe. Dotyczyły m.in. faktu naruszenia ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, np. poprzez nieuczciwą reklamę. Rzecznicy wskazywali również, iż udzielali informacji o wynikających z niej prawach. W wielu przypadkach rzecznicy udzielali porad prawnych również podmiotom gospodarczym, zasięgającym informacji dotyczących głównie zasad gwarancji i odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową.

Wielokrotnie natomiast rzecznicy występowali w związku z naruszeniem przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość polegały m.in. na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów oraz zaawansowanych technik marketingowo-promocyjnych. Przedsiębiorcy utrudniają konsumentom realizację ich praw lub – pomimo nakazów ustawowych – o nich nie informują. Dotyczy to zwłaszcza odstąpienia od umowy i zwrotu zakupionego towaru. W przypadku umów wiązanych, czyli najczęściej takich, gdzie poza umową sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu, trudności z ich rozwiązaniem stwarza zarówno sprzedawca, jak i bank. Powoduje to, że odstąpienie od nich jest praktycznie niemożliwe. Praktyki takie są stosowane nawet w okresie trwania 10-dniowego ustawowego terminu przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy. Ponadto konsumenci obciążani są



kosztami przesyłki, oferuje się im towary za cenę znacznie przewyższającą ich wartość lub towary niskiej jakości, nie są informowani o adresie siedziby firmy wysyłkowej lub akwizytora.

Problem stanowiła również wzrastająca ilość skarg konsumentów na brak realizacji uprawnień przysługujących im z tytułu odpowiedzialności przedsiębiorców za niezgodność towarów z umową – na podstawie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Wzrasta również ilość skarg dotyczących stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych klauzul umownych. Rzecznicy wskazywali, że przepisy powyższej ustawy zawierają wiele niedookreślonych pojęć, nieprecyzyjnie określają tryb zgłaszania niezgodności towaru z umową, nie regulują terminu załatwienia reklamacji, co powoduje, że konsument w postępowaniu reklamacyjnym winien wykazywać się znacznie większą aktywnością niż w okresie obowiązywania poprzednio obowiązujących przepisów.

1. Przykłady konkretnych działań podejmowanych przez rzeczników konsumentów

- **Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji**

PRK w Tarnowie – zgłosił do Delegatury UOKiK w Krakowie sprawę z zakresu czynów nieuczciwej konkurencji. Sprawa ta dotyczyła wprowadzających w błąd, nieuczciwych reklam prasowych samochodu Renault Talia z silnikiem 1,5 dCi za cenę 34.700 zł. Sprawa zakończyła się wydaniem przez Delegaturę w Krakowie decyzji stwierdzającej, iż działania Koncesjonera Renault „Zodiac” W. Gut Sp. z o.o. z siedzibą w Ładnej polegające na stosowaniu w obrocie konsumenckim ww. reklam stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdzającej zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki.

PRK w Chrzanowie – dwukrotnie występował do przedsiębiorców wzywając ich do usunięcia reklamy wprowadzającej konsumentów w błąd. Sprawy dotyczyły reklam towarów, w których w sposób nieprecyzyjny określono warunki promocji.

PRK w Zakopanem – interweniował w sprawie reklamy wprowadzającej w błąd, zamieszczonej na stronie internetowej.

- **Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – tzw. niedozwolone postanowienia umowne**

PRK w Górze – udzielał porad w zakresie klauzul abuzywnych.

- **Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów**

MRK w Radomiu dwukrotnie podejmował działania w związku z naruszeniem ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów. Problem został zgłoszony do Inspekcji Handlowej.



Ponadto Rzecznik z Malborka podejmował zadania wynikające z odrębnych ustaw, tj.:

- ustawy z dnia 6 września 2001 roku o transporcie drogowym (Dz.U. z 2004 r. Nr 204 poz. 2088, ze zm.) – przekazywano Burmistrzowi Miasta Malborka zaopiniowane wnioski przewoźników w zakresie regularnego przewozu osób w krajowym transporcie drogowym na lokalnym rynku usług przewozowych. Wyrażane opinie miały na celu zwiększenie konkurencyjności usług przewozowych;
- ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., Nr 223 poz. 2268, ze zm.) – podejmowane były działania wynikające ze skargi konsumenckiej na usługi turystyczne świadczone przez przedsiębiorcę w obiekcie hotelarskim, który nie spełnia wymagań sanitarnych i przeciwpożarowych. Kwestionowane przez skarżących zagrożenia były przedmiotem wystąpień do właściwych służb i straży powiatowych. W trakcie badania skargi współdziałano z Kierownikiem Oddziału Turystyki Wydziału Rozwoju Regionalnego Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku;
- ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800, ze zm.) – sprawa dotyczyła skargi konsumenckiej na działalność operatora sieci komórkowej IDEA – złej jakości obsługi klienta polegającej na niezasadnym monitorowaniu płatności rachunków. W wyniku podejmowanych działań Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty operator zaprzestał tych praktyk.

Poza wyżej opisanymi wyjątkami, niewielu rzeczników zwracało uwagę na problemy: czynów nieuczciwej konkurencji, niedozwolonych postanowień umownych, ogólnego bezpieczeństwa produktów, „ustawy o języku polskim” oraz kredytów konsumenckich. Wyjaśniali oni raczej, że tego rodzaju problemy pojawiają się przy okazji innych, załatwianych przez nich spraw, np. dotyczących odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową, interwencji u przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich, rzadko natomiast zajmują się nimi na co dzień.



IV. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

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

- Punkt II.2. albo II.3. wzoru sprawozdania powinien zostać uzupełniony o ważną kategorię wystąpień do przedsiębiorców – pisma przedprocesowe, co oddawałoby w pełniejszy sposób pracę rzeczników, a jednocześnie w przyszłości zachęcało ich do częstszego redagowania takich istotnych, z punktu widzenia konsumentów, wystąpień.
- Wydaje się konieczne ustalenie jednego, wiążącego dla rzeczników, terminu przekazywania sprawozdań do Delegatur UOKiK, względnie też określenie terminu, w którym rada powiatu (miasta) byłaby zobowiązana do zatwierdzenia sprawozdania z działalności rzecznika. Obecny stan prawny prowadzi do sytuacji, w której część rzeczników tradycyjnie – jak co roku – musi być kilkakrotnie wzywana do dostarczenia sprawozdania z działalności.
- Należałoby wprowadzić jednolity, obligatoryjny dla wszystkich rzeczników konsumentów wzór sprawozdania, jak również nałożyć obowiązek sumiennego wypełniania obowiązujących formularzy-tabel, a co za tym idzie wprowadzić mechanizm umożliwiający wyegzekwowanie powyższego od rzeczników. Aktualnie rozpowszechniany przez UOKiK wzór nie jest niestety obowiązkowy i każdy rzecznik ma możliwość opracowania swojego sprawozdania w sposób odmienny, co zdecydowanie utrudnia ocenę i nie odzwierciedla rzeczywistego zakresu ich działalności.

Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- wprowadzenie zmian w przepisach ustawy o sprzedaży konsumenckiej, które ułatwiłyby praktyczne stosowanie przepisów konsumenckich;
- prowadzenie szkoleń dla przedsiębiorców;
- zmiany w przepisach dotyczących kosztów sądowych poprzez określenie, że rzecznicy są zwolnieni z obowiązku uiszczania opłat sądowych. Obowiązujące przepisy spowodują ograniczenie pomocy rzecznika poprzez kierowanie w imieniu konsumentów pozwów do sądów powszechnych;



- wpisy na listy rzeczoznawców, prowadzone przez Inspekcję Handlową, powinny mieć charakter konstytutywny, tzn. żaden podmiot nie powinien mieć możliwości prowadzenia działalności w zakresie rzeczoznawstwa towarów i usług bez takiego wpisu. Obecnie plagą są rzeczoznawcy nie wpisani na odpowiednią listę, którzy wydają opinie „na życzenie” sprzedawców lub usługodawców;
- wprowadzenie zapisów ułatwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców;
- wprowadzenie „czarnych list” przedsiębiorców, którzy uporczywie naruszają prawa konsumentów;
- wprowadzenie obowiązkowych rozliczeń w zakresie dostaw wody i ciepła oraz odbioru ścieków pomiędzy dostawcą a odbiorcą indywidualnym, z pominięciem pośredników (właścicieli, zarządców nieruchomości);
- podtrzymywanie stałej działalności edukacyjno-informacyjnej popularyzującej wiedzę konsumencką oraz rolę rzecznika i innych instytucji zajmujących się ochroną konsumentów;
- wyodrębnienie w budżetach powiatów środków na ochronę konsumentów oraz odrębnych budżetów dla biur rzeczników. Bardzo często rzecznicy wyrażali obawę, że zatrudnienie na część etatu nie pozwala na obsługę wszystkich potrzebujących konsumentów oraz na takie działania, jak wytaczanie powództw na rzecz konsumentów, występowanie z wnioskami do Prezesa UOKiK itp. Podnoszony był również częsty problem nieodpowiednich warunków pracy (kadrowych i technicznych). Sytuację mogłoby poprawić wprowadzenie odpowiednich zmian w przepisach prawnych, zmierzających do wzmocnienia roli rzecznika jako samodzielnego, niezależnego podmiotu sprawującego funkcję o charakterze publicznym oraz zwiększenie środków finansowych kierowanych na działalność rzeczników;

Wnioski dotyczące pracy rzeczników

- zapewnienie przepływu informacji pomiędzy UOKiK i Inspekcją Handlową a rzecznikami, ponieważ rzecznicy nierzadko nie posiadają wiedzy i informacji o prowadzonych przez te instytucje działaniach w obronie konsumentów;
- zapewnienie rzecznikom materiałów (broszur, ulotek) dotyczących praw konsumentów w celu ich rozpowszechnienia wśród konsumentów, zwłaszcza że możliwość taką stwarzają licznie prowadzone przez nich szkolenia;



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ

- załatwiając indywidualne spory konsumenckie rzecznicy powinni dokładnie i wnikliwie sprawdzać i analizować, czy dana sprawa nie dotyczy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Powzięcie zaś takiego podejrzenia powinno skutkować konsultacją z pracownikiem Delegatury UOKiK bądź, w razie braku wątpliwości, sporządzeniem wniosku o przeprowadzenie stosownego postępowania administracyjnego.



V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ

Rzecznicy są ustawowo zobowiązani do przedkładania rocznego sprawozdania radzie powiatu – w terminie do 31 marca każdego roku. Sprawozdanie takie – po zatwierdzeniu przez radę – powinni oni niezwłocznie przekazać właściwej miejscowo Delegaturze UOKiK. Wynika to z art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W praktyce zdarza się, że zatwierdzenie sprawozdania przez radę następuje nawet w drugiej połowie roku.

Do dnia sporządzenia raportów częściowych, tj. do 30 czerwca 2006 roku, następujący rzecznicy nie przedłożyli Delegaturom UOKiK swoich sprawozdań:

1. Delegatura w Bydgoszczy:
 - powiatowy rzecznik konsumentów z Chełmna;
 - powiatowy rzecznik konsumentów z Giżycka;
 - Powiat Braniewski nie powołał rzecznika konsumentów.
2. Delegatura w Katowicach:
 - miejski rzecznik konsumentów z Żor;
 - miejski rzecznik konsumentów z Opola.
3. Delegatura w Krakowie:
 - Powiaty: Rzeszowski, Łańcucki i Przeworski nie powołały w 2005 r. rzecznika konsumentów.
4. z Delegatury w Lublinie:
 - powiatowy rzecznik konsumentów z Kraśnika;
 - powiatowy rzecznik konsumentów z Janowa Lubelskiego;
 - powiatowy rzecznik konsumentów z Sejnu;
 - powiatowy rzecznik konsumentów z Grajewa;
 - powiatowy rzecznik konsumentów z Wysokiego Mazowieckiego;
 - miejski rzecznik konsumentów z Suwałk.
5. Delegatura w Łodzi:
 - Powiat Włoszczowski nie powołał rzecznika konsumentów.



6. Delegatura w Poznaniu:

- powiatowy rzecznik konsumentów z Turka;
- powiatowy rzecznik konsumentów z Pleszewa.

7. Delegatura w Warszawie:

- powiatowy rzecznik konsumentów z Warszawy Zachodniej;
- powiatowy rzecznik konsumentów z Gostynina;
- powiatowy rzecznik konsumentów z Makowa Mazowieckiego;
- powiatowy rzecznik konsumentów z Otwocka;
- powiatowy rzecznik konsumentów z Piaseczna;
- powiatowy rzecznik konsumentów z Żyrardowa.



VI. TABELLE

Z uwagi na fakt, iż tabela – wzór (zamieszczony m.in. w Biuletynie SKP, jak również na stronie internetowej 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.

Sprawozdanie zbiorcze sporządziła:
Katarzyna Nowacka-Krauze
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK