

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Polityki Konsumenckiej

Funkcjonowanie powiatowych (miejskich)
rzeczników konsumentów
w roku 2006

Warszawa, sierpień 2007

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z 15 GRUDNIA 2000 ROKU O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	5
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	10
3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	11
4. Współdziałanie z UOKiK i jego Delegaturami, organami IH oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	13
5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	15
6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	18
III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ WYNIKAJĄCYCH Z ODRĘBNYCH PRZEPISÓW	21
IV. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	23
1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów	23
2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	23
3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników	24
V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ	25
VI. TABELLE	27

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

Raport dotyczący działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w roku 2006 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 363 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 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (DzU z 2001 roku, 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 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU z 2005 roku, nr 244, poz. 2080, ze zm.)¹, zwanej dalej uokik. 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 uokik, powiaty, w drodze porozumienia, mogą utworzyć jedno wspólne stanowisko rzecznika konsumentów.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów wynikających z art. 37 uokik należy:

- 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,

¹ Obecnie obowiązują przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331, ze zm.), zaś zadania publiczne samorządu szczebla powiatowego i wojewódzkiego określają przepisy art. 37 – 43 ww. ustawy.

- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego (art. 84 ust. 1 pkt 4 uokik)²,
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 uokik – od dnia 15 grudnia 2002 r.)²,
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 19 pkt 3 ustawy z 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, DzU 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 uokik)³.

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 głównie w większych miastach (np. Warszawa, Szczecin, Lublin, Bydgoszcz, Kraków, Tarnów /zarówno miejski, jak i powiatowy rzecznik konsumentów/, Wrocław, Gorzów Wlkp., Płock). 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.

Charakter udzielanej przez rzeczników pomocy: osobiście – bezpośrednio w biurze, telefonicznie, listownie lub poprzez e-mail. Rzecznicy informowali o prawach i obowiązkach, analizowali zapisy umów, kart gwarancyjnych, wyposażyli 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 pozwы i inne pisma procesowe dla konsumentów, lub sami występowali do sądu z powództwem.

² Zgodnie z obowiązującymi przepisami art. 86 i art. 100 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331, ze zm.), każdy może złożyć na piśmie zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Tym samym zniesiona została „instytucja” formalnego „wniosku o wszczęcie postępowania” kierowanego do UOKiK.

³ Obecnie art. 114 ust 1 uokik.

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z 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 2006 roku było udzielanie porad prawnych (informacje o przysługujących prawach, w tym kierowanie 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 wnioski konsumenta, interwencje u przedsiębiorców (zarówno bezpośrednio w formie telefonicznej, jak i wystąpienia pisemne), prowadzenie mediacji pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, udzielanie informacji.⁴

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 – nieznajomości 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”). Ponadto na stronach internetowych wielu starostw powiatowych oraz urzędów miast znajdują się serwisy informacyjne dla konsumentów (odesłania do stron internetowych rzeczników, linki, podstawowe akty prawne oraz wzory pism.

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

⁴ 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 w Rozdziale VI niniejszego sprawozdania.

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-dniowego terminu załatwienia 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 (DzU 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.

Często zapewnienia producenta lub sprzedawcy, np. „gwarancja dożywotnia, gwarancja 15, 20 lat” konsumenci traktują jako gwarancję, że produkt przez ten okres będzie objęty

bezpłatną ochroną. Samo takie oświadczenie nie jest gwarancją, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta.

Z uwagi na fakt, iż udzielenie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są bardzo słabe i często narażają konsumenta na:

- długi czas naprawy lub wymiany (nie określenie terminu załatwienia reklamacji),
- często mimo ewidentnej wadliwości towaru nie ma możliwości wymiany towaru na nowy,
- ponoszenie kosztów transportu, badania-ekspertyzy towaru,
- żądanie od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej, w ocenie serwisu, reklamacji,
- nie przedłużanie gwarancji w razie naprawy lub wymiany towaru,
- uzależnianie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonania płatnych przeglądów serwisowych.

Brak unormowania gwarancji w Kodeksie cywilnym powoduje, iż konsument nie jest właściwie chroniony gdy z niej korzysta. Niestety konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności. Inne problemy dotyczyły:

- odmowy przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru,
- kierowania konsumentów do serwisów gwarancyjnych (w przypadku posiadania karty gwarancyjnej),
- uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru,
- nie przestrzeganie 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta,
- odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta na podstawie dowodu zakupu, jakim jest wydruk z terminala kart płatniczych, lub potwierdzenia transakcji wystawionego przez bank,
- braku lub nieterminowym udzieleniu odpowiedzi na złożoną reklamację,
- nie określaniu terminów załatwienia reklamacji (naprawy lub wymiany towaru),
- dostarczeniu uszkodzonego mechanicznie towaru, czego konsument nie sprawdził na miejscu,
- koniecznością udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta,
- nie wykazywaniu dobrej woli ze strony sprzedawców w razie próby konsumentów o wymianę lub zwrot towaru.

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 TV 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, odmowa wystawiania faktur,
- *usługi bankowe i finansowe* – wprowadzanie w błąd co do wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków (lokaty, ROR) 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), 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,
- *usługi deweloperskie* – umieszczanie w treści umów o budowę lokalu klauzul abuzywnych, nieprzestrzeganie warunków umów, m.in. terminów przekazywania mieszkań nabywcom, nakłanianie konsumentów do podpisywania aneksów zawierających niekorzystne dla konsumenta postanowienia,
- *usługi transportu lotniczego* – opóźnienia bądź odwołania lotu, zniszczenia bądź zagubienia bagażu, odstąpienie od umowy przewozu i problemy z odzyskaniem ceny biletu, brak pełnej i rzetelnej informacji dotyczącej cen biletów oraz pobieranie dodatkowych opłat manipulacyjnych,
- *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. 3 sierpnia 2004 roku weszła w życie ustawa z 17 czerwca 2004 roku o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim (DzU nr 162, poz. 1693) delegalizująca działalność tzw. firm argentyńskich. Zmiany w przepisach i delegalizacja tego rodzaju firm przyniosły znaczne zmniejszenie się ilości skarg związanych z tego typu usługami,
- *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,
- *usługi edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)* – brak możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy bez ponoszenia kar umownych, żądanie wysokich odsetek karnych za nieterminowe płacenie czesnego, brak możliwości rozwiązania umowy w sytuacji niezadowolenia z jakości świadczonych przez szkołę usług, odmowa wydania świadectwa ukończenia szkoły z powodu nieuregulowania wszystkich opłat za szkołę,
- *najmu lokali* – głównie problemy związane z uwolnieniem czynszów oraz wypowiedzaniem umów dotychczasowym najemcom, nieprawidłowości pojawiające się przy realizacji umów najmu lokali komunalnych związane z naliczeniem dodatkowych, pozaczynszowych opłat, ich rozwiązywaniem, wykupem lokali przez dotychczasowych najemców.

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 do odstąpienia 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, prawa rodzinnego, prawa spadkowego.

Konsumentom 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.

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 nadal 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 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.

W przypadkach stwierdzenia stosowania w treści umów bądź regulaminów niedozwolonych klauzul, rzecznicy występowali do przedsiębiorców z wezwaniem do ich zmiany.

Art. 106a uokik ustanawia 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.

Szczegółowe zestawienie spraw, w których rzecznicy konsumentów występowali do przedsiębiorców w interesie konsumentów, zawarte jest w poniższej tabeli (Tabela nr 2).

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 uokik 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 obliguje 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, gwarancji (obuwie, odzież, meble, okna PCV, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe) i zasad rozwiązywania umów. Dominowały jednakże przede wszystkim pozwy o zapłatę.

Należy podkreślić, iż ustawa z 12 maja 2006 roku o zmianie ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (DzU nr 126, poz. 876) przywróciła stan prawny, przyznający rzecznikowi konsumentów zwolnienie z obowiązku uiszczania kosztów sądowych w sprawach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumenta.

Przybliżoną strukturę powództw w skali całego kraju przedstawia Tabela nr 3.

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 jego Delegaturami, organami IH oraz organizacjami konsumentkimi 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 bieżąca współpraca UOKiK z 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. 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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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 nad legislacją 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, wnosili o podjęcie badania wzorców umów celem ustalenia, czy nie zawierają one postanowień niezgodnych z przepisami prawa, zwracali się do Delegatur, Inspektoratów Inspekcji Handlowej i Inspekcji Sanitarnej o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorców oraz współdziałali przy prowadzonych kontrolach, zbierając od przedsiębiorców materiały, które były następnie wykorzystywane w toku prowadzonych badań i postępowań (kontrola: banków, umów w obrocie nieruchomościami, oznakowania towarów, itp.). 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 Konsumenckim,
- Federacją Konsumentów,
- Zrzeszeniem Prywatnego Handlu i Usług,
- Biurem Rzecznika Ubezpieczonych,
- Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich,
- Związkiem Banków Polskich,
- Arbitrem Bankowym,
- Państwową Inspekcją Pracy,
- innymi podmiotami.

Współpraca z ww. podmiotami 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 interwencji przez IH (prowadzenie postępowań pojednawczych, korzystanie z usług usytuowanych przy Inspekcji Handlowej rzeczoznawców), zaś Inspekcja Handlowa 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 i dzieci i młodzieży kształtujących dopiero swoje gusta i stawiających pierwsze kroki w świecie popytu i podaży. Obejmowały również akcje informacyjne skierowane do przedsiębiorców, propagujące m.in. nowe przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Podejmowane 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 tytułach lokalnych,
- współpraca z innymi mediami: telewizją i radiem – również 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,
- Rzecznik Konsumentów w Krakowie nawiązał stałą współpracę z Wydziałem Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego. Jej efektem jest prowadzenie edukacji konsumenckiej – według programu przygotowanego przez MRK w Krakowie – w szkołach średnich przez studentów i doktorantów tego wydziału,
- w ramach działań edukacyjnych rzecznicy organizowali także pozaszkolne spotkania informacyjne. Najczęściej były one prowadzone w sposób zorganizowany, dla szerokiego kręgu słuchaczy. Szczególnie zainteresowane takimi spotkaniami były: spółdzielnie mieszkaniowe, zrzeszenia przedsiębiorców, cechy rzemieślnicze, instytucje gminne i powiatowe. Spotkania informacyjne przygotowywano głównie dla pracowników tych instytucji, członków spółdzielni, zrzeszeń i cechów, mieszkańców gminy i powiatu. W każdym przypadku spotkania połączone były z udzielaniem porad konsumentom. Na odnotowanie zasługują częste spotkania organizowane przez rzeczników dla ich własnych rad powiatu,
- rzecznicy prowadzili działalność edukacyjną także w innych formach, np. przesyłając do poszczególnych gmin, wchodzących w skład powiatu, informacje, opracowania, broszury o charakterze konsumenckim, z prośbą o ich rozpowszechnienie wśród mieszkańców, poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w urzędzie gminy lub w siedzibie poszczególnych spółek komunalnych, czy też przekazanie radnym, sołtysom w celu dalszego ich kolportażu,

- wielu rzeczników konsumentów informuje również, że starostwa powiatowe, w których są zatrudniani, zorganizowały na własnych stronach internetowych zakładki dotyczące działalności rzeczników i wielu innych aspektów problematyki konsumenckiej oraz tablice informacyjne na terenie starostw temu poświęcone,
- 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 poszczególnych szkół,
- prelekcje prowadzone dla różnych grup środowiskowych, bezpośrednie spotkania z konsumentami w postaci pogadanek, prelekcji itd.,
- 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 za pomocą poczty elektronicznej.

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 „Moje Konsumenckie ABC” (7 czerwca 2006 roku, Szczecin),
- konferencja pt. Polityka Ochrony Konsumentów i Polityka Konkurencji – razem czy osobno” (26 czerwca 2006 roku, Warszawa),
- szkolenie dla rzeczników konsumentów zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich wraz z Kancelarią Adwokacką Prawa Konkurencji – Marek Tadeusiak na zlecenie Fundacji „Fundusz Współpracy” pt. „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” oraz „Seminarium dot. rozwiązywania sporów konsumenckich przy zastosowaniu metod polubownych” (13-14 lutego 2006 roku i 6-7 lipca 2006 roku, Gdańsk Jelitkowo),
- Międzynarodowa konferencja zorganizowana w ramach sprawowanej przez Polskę prezydencji w Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów (ICPEN) pt. Podnoszenie Świadomości Konsumenckiej (23 października 2006 roku, Warszawa),
- seminarium dla rzeczników konsumentów zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Biuro Informacji Kredytowej (26-27 października 2006 roku, Warszawa),
- szkolenie zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na temat wdrażania do systemu polskiego dyrektyw unijnych dotyczących polityki konsumenckiej (6-7 listopada 2006 roku, Poznań),
- konferencja zorganizowana przez Europejskie Centrum Konsumenckie pt. „Ochrona konsumentów kupujących towary lub usługi za granicą” (28 listopada 2006 roku, Warszawa), oraz „Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów w Unii Europejskiej”,

- szkolenie zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie UOKiK w Warszawie dla rzeczników konsumentów nt. „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów część I.” (20-21 luty 2006 roku, Katowice),
- spotkanie organizowane przez Telekomunikację Polską w Katowicach dot. nowej oferty usługowo-produktowej oraz problematyki związanej z obsługą konsumentów (19 maja 2006 roku, Katowice),
- konferencja naukowa w ramach kampanii edukacyjnej dla dzieci i młodzieży pt. „Moje Konsumenckie ABC”, organizowana przez UOKiK. Konferencja odbyła się w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim (31 maja 2006 roku, Katowice),
- szkolenie dot. obsługi aplikacji bazy danych „Skargi konsumenckie w Polsce” w ramach projektu Phare – „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” realizowanej przez UOKiK (27 czerwca 2006 roku, Kraków),
- seminarium dla osób zaangażowanych w rozwiązywanie sporów konsumenckich przy zastosowaniu metod polubownego rozstrzygania sporów. Seminarium zostało zorganizowane w ramach projektu „system ochrony konsumentów” przez UOKiK i było prowadzone przez Duńską i Brytyjską Radę Konsumentów (29-30 czerwca 2006 roku, Katowice),
- szkolenie zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie UOKiK w Warszawie dla rzeczników konsumentów nt. „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów część II.” (13-14 lipca 2006 roku, Katowice),
- szkolenie dla rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich w zakresie zwiększenia ich możliwości lobbingowych na szczeblu unijnym. Szkolenie zorganizowane przez UOKiK było prowadzone przez przedstawicieli Duńskiej Rady Konsumentów (4 października 2006 roku, Katowice),
- szkolenie dla rzeczników konsumentów działających na terenie województwa śląskiego, organizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej, dot. Biura Informacji Kredytowej i zasad jego funkcjonowania oraz aspektów prawnych nielegalnego poboru energii elektrycznej z użyciem magnesu neodymowego (18-19 października 2006 roku w Korbelowie),
- konferencja nt. „Konsument europejski na międzynarodowym rynku turystycznym” organizowana przez Wydział Turystyki i Promocji Zdrowia Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej w Katowicach oraz Departament Turystyki Ministerstwa Gospodarki i Pracy (17 listopada 2006 roku, Katowice)
- spotkania organizowane przez TP SA w Gdańsku, Olsztynie nt. „Obsługa klientów oraz oferta usługowo-produktowa operatora TP SA, PTK Centertel i Orange”,
- spotkanie pt. „System obsługi bazodanowej skarg konsumenckich w Polsce” (UOKiK),
- spotkanie pt. „Umiejętności lobbingowe rzeczników konsumentów” (UOKiK),
- konferencja zorganizowana przez UOKiK w Warszawie z okazji Światowego Dnia Konsumenta,
- ogólnopolskie szkolenie rzeczników konsumentów na temat usług finansowych, prawa telekomunikacyjnego, polubownego rozstrzygania sporów, niedozwolonych postanowień umownych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, kierunków rozwoju polityki konsumenckiej w UE, zorganizowane przez SKP i Kancelarię Adwokacką mec. M. Tadeusiaka na zlecenie Fundacji

„Fundusz Współpracy” – w ramach programu Phare 2005 przeprowadzone w dwóch częściach.

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, a także procedurach reklamacyjnych w przypadkach ujawnienia ich niewłaściwej jakości.

Inicjatywy podejmowane przez rzeczników w tym zakresie miały wymiar praktyczny, jak też edukacyjny. Ich efektem jest dające zaobserwować się 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. Jak wynika ze sprawozdań, na bieżąco monitorują i opiniują oni uchwały podejmowane przez rady powiatu (miasta), m.in. 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 w Wadowicach, na wniosek Gminy Wadowice, przedstawił opinię w sprawie projektu uchwały określającego liczbę nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką w roku 2006. Podobne opinie sporządzał również PRK w Oświęcimiu.
- PRK w Wadowicach zaproponował również zmianę prawa miejscowego w gminie Andrychów dotyczącą zasad sprzedaży lokali mieszkalnych położonych w domu nauczyciela, będącego własnością gminy.
- PRK w Limanowej złożył wniosek o zmianę Uchwały Rady w sprawie podawania wysokości opłat parkingowych bez podatku VAT.
- 19 czerwca 2006 roku odbyło się spotkanie rzeczników z terenu południowo-wschodniej Polski poświęcone problematyce liberalizacji gazu ziemnego. Uwieńczeniem tego spotkania było podpisanie „Dezyderatu rzeczników konsumentów z terenu województw małopolskiego i podkarpackiego oraz sprawie obowiązujących zasad regulacji cen gazu ziemnego”. Dezyderat został przekazany na ręce Prezesa Rady Ministrów, Prezesa PGNiG SA, Prezesa Gaz-System Sp. z o.o. oraz parlamentarzystów.
- PRK w Międzyrzeczu opiniował każdą zmianę rozkładu jazdy autobusów obsługujących miasto Międzyrzecz i okoliczne wioski.

- PRK w Dzierżoniowie negatywnie zaopiniował projekt uchwały Rady Miejskiej w Bielawie dotyczący limitu nowych licencji na wykonywanie osobowego transportu drogowego (taksówki). Zdaniem Rzecznika proponowany limit był zbyt niski w zestawieniu z ilością podmiotów gospodarczych wykonujących tę działalność gospodarczą. Natomiast projekt analogicznej uchwały Rady Miejskiej w Dzierżoniowie został przez tego Rzecznika zaopiniowany pozytywnie.
- PRK w Bolesławcu uczestniczył w posiedzeniach Rady Powiatu, zapoznając się z bieżącym zakresem prac prowadzonych przez samorząd powiatowy oraz w spotkaniach z członkami rad samorządowych różnych szczebli uwzględniając ich uwagi, sugestie i propozycje w zakresie problematyki stanowiącej właściwość rzeczową działalności rzecznika.
- PRK w Bytowie – na wniosek Urzędu Miejskiego wydał opinię w sprawie licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką.
- PRK w Malborku – na wniosek Burmistrza Miasta Malborka wydał opinię w sprawach proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym na liniach komunikacyjnych w komunikacji miejskiej w granicach miasta i gmin sąsiadujących.
- PRK w Kamieniu Pomorskim – na wniosek Urzędu Miejskiego w Międzyzdrojach zaopiniował projekt uchwały Rady Miasta w sprawie określenia liczby przeznaczonych do wydania nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką. PRK opowiedział się za maksymalnym zwiększeniem limitów licencji lub całkowitym zniesieniem limitu, bowiem umożliwienie świadczenia usług przewozów pasażerskich przez większą ilość podmiotów korzystnie wpłynęłoby na jakość usług oraz spowodowałaby spadek cen.
- PRK Koszalin – wniósł uwagi do projektu uchwały w sprawie wysokości opłat za wodę i ścieki ustalonych przez samorządy gminne oraz opiniował projekty uchwał dotyczące zagospodarowania przestrzennego tym gminom, które zamierzają wydać pozwolenie na budowę supermarketów. Ponadto opiniował projekty uchwał dotyczące ustalania ilości licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką.
- MRK w Słupsku: biorąc pod uwagę liczne głosy mieszkańców Słupska postulujące uruchomienie w okresie letnim autobusowych kursów nocnych do Ustki, rzecznik wystąpił z takim wnioskiem do Miejskiego Zakładu Komunikacji w Słupsku. W odpowiedzi Prezes MZK poinformował, że oferta uruchomienia takiego połączenia skierowana do Burmistrza Ustki pozostała bez odpowiedzi. Sprawa połączenia autobusowego na trasie Słupsk-Ustka linią regionalną, na której nie są honorowane ulgi lokalne zagwarantowane mieszkańcom Słupska w prawie miejscowym stanowionym przez Radę Miejską w Słupsku, a jedynie ulgi ustawowe, stanowi obok braku sezonowych połączeń nocnych poważne utrudnienie dla konsumentów. Wyjściem z tej sytuacji jest zawarcie porozumienia międzygminnego na świadczenia usług komunikacji miejskiej na trasie Słupsk-Ustka, co w roku 2006 było blokowane przez samorządy Ustki i Gminy Wiejskiej Słupsk. Po wyborach samorządowych rzecznik ponowił próbę zawarcia takiego porozumienia i w imieniu konsumentów wystąpił do Zarządu MZK w Słupsku o podjęcie takiej inicjatywy.
- MRK w Słupsku: ubiegając drugą w roku 2006 podwyżkę cen gazu (pierwsza zaczęła obowiązywać od 1 stycznia 2006 roku), która weszła w życie 1 kwietnia 2006 roku, rzecznik wystąpił w imieniu odbiorców tego nośnika energii do Prezesa Zarządu Pomorskiej Spółki Gazownictwa w Gdańsku z wnioskiem o rozważenie możliwości powrotu do zaopatrzenia regionu słupskiego w gaz ziemny zaazotowany, który jest paliwem tańszym w stosunku do cen gazu wysokometanowego. Odpowiadając na wystąpienie rzecznika, Prezes PSG oświadczył, że ze względów technicznych i aktualnej polityki surowcowej PGNiG SA powrót do zaopatrzenia regionu słupskiego w gaz ziemny zaazotowany jest absolutnie niemożliwy. Z wnioskiem o kolejną, trzecią podwyżkę cen gazu, PGNiG wystąpiło do

Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w III kwartale 2006 roku. Prezes URE oddalił wniosek uzasadniając swoją decyzję malejącą ceną ropy naftowej, od której uzależniona jest cena gazu na rynkach światowych. Niewątpliwy wpływ na taką decyzję Prezesa URE miały kierowane do regulatora rynku energetycznego w Polsce protesty i apele indywidualnych konsumentów, organizacji konsumenckich, posłów i władz samorządowych z różnych regionów naszego kraju. Apel taki wystosowały również władze Słupska. Pod apelem podpisali się solidarnie Prezydent Miasta i Wiceprzewodniczący Rady Miejskiej oraz Miejski Rzecznik Konsumentów. Treść apelu rzecznik przekazał do wiadomości posłom ziemi słupskiej z prośbą o jego wsparcie. Pani poseł Jolanta Szczypińska, wyrażając poparcie dla postulatów zawartych w apelu, podkreśliła w swoim wystąpieniu do Prezesa URE skutki społeczne kolejnej podwyżki cen gazu.

- PRK w Opolu zaopiniował uchwałę Rady Miasta w Niemodlinie w sprawie określenia liczby przeznaczonych do wydania nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką.

III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ WYNIKAJĄCYCH Z ODRĘBNYCH PRZEPISÓW

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

Informacje dotyczące ww. działań przekazane przez rzeczników konsumentów są bardzo ogólnikowe. 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 łatwości 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, co powoduje, 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.

Przykłady konkretnych działań podejmowanych przez rzeczników konsumentów:

„Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”

PRK z Wągrowca wystąpił do Prokuratury Rejonowej w Gdańsku w związku z działalnością Polskiej Korporacji Finansowej „Skarbiec”.

„Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” – umowy zawierane na odległość oraz umowy poza siedzibą przedsiębiorcy

MRK z Jastrzębia Zdroju występował do przedsiębiorców w sprawach dotyczących działalności aukcji Allegro oraz pokazów organizowanych w domach konsumentów i innych lokalach.

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

PRK z Międzyrzecza dwukrotnie występował do delegatury UOKiK we Wrocławiu z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie zbiorowego naruszenia interesów konsumentów, poprzez stosowanie przez PTU SA w Warszawie i PZU Na Życie w Warszawie we wzorcu umownym niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych. W tych sprawach wydane zostały decyzje administracyjne RWR 36/2006 i RWR 43/2006.

„Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów”

- MRK w Jeleniej Górze podejmował działania w związku z naruszeniem ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów. Problem został zgłoszony do Inspekcji Handlowej. Zgłoszenie dotyczyło mebli ogrodowych (krzesła, parasole), sprzętu sportowego (rowery), wózków dziecięcych, zabawek i odzieży (koszule męskie zawierające składniki powodujące uczulenia).
- PRK w Nowym Dworze Gdańskim opisał sprawę świadcząca o naruszeniu przepisów ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów: „Konsumentów kwestionowali zakupiony w Sklepie Obuwniczym w Nowym Dworze Gdańskim produkt (obuwie), którego użytkowanie wywołało objawy alergii. Produkt nie zawierał oznaczeń producenta lub importera, a przedsiębiorca nie wskazał tych podmiotów poszkodowanym konsumentom. Tymczasem konsument ma prawo oczekiwać, iż na rynku znajdują się wyłącznie produkty i usługi nie zagrażające jego zdrowiu i życiu, zaś przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą w zakresie handlu w szczególności jest obowiązany określić producenta lub importera sprzedawanego towaru konsumpcyjnego. W przedmiotowej sprawie występowano do Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku o niezwłoczne podjęcie kontroli produktu w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa produktów.”

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 również 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.

2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

- 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.
- Podtrzymywanie stałej działalności edukacyjno-informacyjnej popularyzującej wiedzę konsumencką oraz rolę rzecznika i innych instytucji zajmujących się ochroną konsumentów, np. poprzez uruchamianie specjalnych programów upowszechniających podstawowe informacje o prawach konsumentów, udostępnianie przy każdej okazji materiałów szkoleniowych, broszur i ulotek – niektórzy rzecznicy wnioskują o zwiększenie ich ilości – jak również programowe wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do szkół oraz organizowanie w szerszym zakresie spotkań rzeczników z mieszkańcami.
- Wprowadzenie zmian w przepisach ustawy o sprzedaży konsumenckiej, które ułatwiłyby praktyczne stosowanie przepisów konsumenckich (niezgodność towaru z umową, gwarancja).
- Prowadzenie szkoleń dla przedsiębiorców.
- 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 (właściciele, zarządców nieruchomości).
- Wprowadzenie powszechnej możliwości uiszczania opłat za usługi publiczne: dostawa energii elektrycznej, ciepłej, gazu, wody oraz odbiór ścieków, bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów i prowizji.

3. 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 (brozur, ulotek) dotyczących praw konsumentów w celu ich rozpowszechnienia wśród konsumentów, zwłaszcza że możliwość taką stwarzają licznie prowadzone przez nich szkolenia.
- 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, zawiadomieniem właściwej Delegatury UOKiK.

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 cząstkowych (tj. 15 czerwca 2007 roku) następujący rzecznicy nie przedłożyli Delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów swoich sprawozdań:

- z Delegatury w Bydgoszczy:
 - ✓ Powiat Braniewski nie powołał Rzecznika Konsumentów
- z Delegatury w Katowicach:
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Kluczborka
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Prudnika
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Rybnika
- z Delegatury w Krakowie:
 - ✓ Powiat Rzeszowski (ziemski) nie powołał Rzecznika Konsumentów
- z Delegatury w Lublinie:
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Kraśnika
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Janowa Lubelskiego
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Sejna
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Grajewa
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Wysokiego Mazowieckiego
 - ✓ Miejski Rzecznik Konsumentów z Suwałk
- z Delegatury w Łodzi:
 - ✓ Powiat Włoszczowski nie powołał Rzecznika Konsumentów
- z Delegatury w Poznaniu:
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Turka
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów ze Środy
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Pleszewa
 - ✓ Miejski Rzecznik Konsumentów z Kalisza
 - ✓ Powiat Gnieźnieński nie powołał Rzecznika Konsumentów

- z Delegatury w Warszawie:
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Warszawy Zachodniej
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Gostynina
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Piaseczna
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Żyrardowa
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Wyszkowa
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów Sokołowa Podlaskiego
- z Delegatury we Wrocławiu:
 - ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Głogowa
 - ✓ Miejski Rzecznik Konsumentów z Legnicy
 - ✓ Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów z Sulęcina

VI. TABELE

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.

Opracowanie:

Katarzyna Nowacka-Krauze, Departament Polityki Konsumentckiej