

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów**  
**Departament Polityki Konsumenckiej**

**Funkcjonowanie powiatowych (miejskich)  
rzeczników konsumentów w roku 2007**

**Warszawa, marzec 2009**

## **SPIS TREŚCI**

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

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

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

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
4. Współdziałanie z UOKiK, Delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.
5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

### **III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH 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.
7. Ustawa o kredycie konsumenckim.

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

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

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

### **VI. TABELI.**

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

Raport dotyczący działalności Powiatowych/Miejskich Rzeczników Konsumentów w roku 2007 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 **370** rzeczników konsumentów. Raport niniejszy powstał na podstawie 354 złożonych sprawozdań cząstkowych, 16 rzeczników nie przekazało swoich sprawozdań do dnia sporządzenia zestawień przez delegatury.

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 (t.j. 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. 37 – 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331, ze zm.), 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. 39 ust. 2 uokik, powiaty, w drodze porozumienia, mogą utworzyć jedno wspólne stanowisko rzecznika konsumentów.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów wynikających z art. 42 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,
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję (art. 86 uokik),

- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 100 uokik),
- 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. 114 ust 1 uokik).

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 (np. Warszawa, Szczecin, Gdańsk, Kościerzyn, Lublin, (Biała Podlaska – biuro 1-osobowe), Konin /MRK i PRK/, Poznań /MRK i PRK/, Bydgoszcz, Kraków, Tarnów /zarówno MRK jak i PRK/, Chrzanów, 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. 40 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, wyposażali w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadku konsumentów nie wracających 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.

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

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

Podstawową formą świadczenia pomocy przez rzeczników konsumentom w 2007 r. 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, Arbitra Bankowego), 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.<sup>1</sup>

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. 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).

W celu lepszego kontaktu z konsumentami rzecznicy niejednokrotnie pełnili dyżury poza siedzibą starostwa (np.: PRK w Kartuzach) lub w innych miastach podległych starostwom powiatowym (np.: PRK w Bytowie, PRK w Chojnicach).

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

<b>Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo</b>	<b>Ilość udzielonych porad i informacji</b>
Bydgoszcz: kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	<b>19004</b>
Gdańsk: pomorskie i zachodniopomorskie	<b>44036</b>
Katowice: śląskie i opolskie	<b>53080</b>
Kraków: małopolskie i podkarpackie	<b>33124</b>
Lublin: lubelskie i podlaskie	<b>12482</b>
Łódź: łódzkie i świętokrzyskie	<b>15233</b>
Poznań: wielkopolskie	<b>17055</b>
Wrocław: dolnośląskie i lubuskie	<b>31382</b>
Warszawa: mazowieckie	<b>29052</b>
<b>Razem</b>	<b>254448</b>

<sup>1</sup> 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.

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 rozpatrzenia reklamacji, brak 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 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.; zwanej dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej). Niektórzy sprzedawcy stosują praktykę zamieszczania na formularzach reklamacyjnych informacji o obowiązku osobistego zgłoszenia się przez konsumenta po decyzję w sprawie reklamacji, co stanowi naruszenie przepisu art. 8 ust. 3 ustawy 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 konsumenckiej w Kodeksie cywilnym, powoduje, iż konsument nie jest właściwie chroniony gdy korzysta z gwarancji.

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 prośby 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, stwarzanie utrudnień w odstąpieniu od umowy z operatorem telekomunikacyjnym
- *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. Brak regulacji prawnych na rynku pośrednictwa finansowego, w wyniku czego konsument nie ma

pewności, że jego pieniądze pośrednik w odpowiednim czasie przekaże na konto wierzyciela. Obecnie działalność tego typu firm jest oparta wyłącznie na zaufaniu, a nie na gwarancjach i zabezpieczeniach. Brak oczekiwanych regulacji doprowadził do naruszenia interesu ekonomicznego tysięcy konsumentów, którzy w wyniku zaufania powierzyli pieniądze firmie Okienko Kasowe sp. o .o. (Del. Gdańsk)

- *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,
- *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 wypowiedaniem 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,
- *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 r. 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. Zmiany w przepisach i delegalizacja tego rodzaju firm przyniosły znaczne zmniejszenie się ilości skarg związanych z tego typu usługami – zauważalne w zestawieniu tabelarycznym.



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, czyli takich gdzie poza umową kupna-sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu. Trudności z rozwiązaniem umowy stwarzali zarówno sprzedawca jak i bank, co powodowało, iż odstąpienie od nich stawało się praktycznie niemożliwe. 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, MZK 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. 42 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.

Ponadto, 21 grudnia 2007 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206). Zgodnie z art. 12 ust. 2 pkt 4 ww. ustawy rzecznik konsumentów posiada dodatkową kompetencję w przedmiocie występowania z żądaniem zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej.

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 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.

W przypadkach stwierdzenia stosowania w treści umów bądź regulaminów niedozwolonych zapisów, rzecznicy występowali do przedsiębiorców z wezwaniem do ich zmiany. Częstokroć współdziałali również z właściwymi miejscowo i rzeczowo instytucjami, mając na celu wspólne wystąpienie do przedsiębiorcy ewidentnie naruszającego prawo konsumenckie.

Rzecznicy podejmowali również interwencje na rzecz konsumentów w przypadku działań przedsiębiorców łamiących zasady dobrych obyczajów kupieckich.

Art. 114 ust. 1 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. 114 ust. 1 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.

<b>Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo</b>	<b>Ilość wystąpień do przedsiębiorców</b>
Bydgoszcz: kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	<b>2877</b>
Gdańsk: pomorskie i zachodniopomorskie	<b>6384</b>

Katowice: śląskie i opolskie	<b>8479</b>
Kraków: małopolskie i podkarpackie	<b>4848</b>
Lublin: lubelskie i podlaskie	<b>2650</b>
Łódź: łódzkie i świętokrzyskie	<b>3703</b>
Poznań: wielkopolskie	<b>1948</b>
Wrocław: dolnośląskie i lubuskie	<b>4300</b>
Warszawa: mazowieckie	<b>4298</b>
<b>Razem</b>	<b>39487</b>

### **3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

Artykuł 42 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 obliuguje jednak rzecznika do wystąpienia do sądu w imieniu konsumenta. Decyzje 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. 63<sup>3</sup> 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 dnia 12 maja 2006 r. o zmianie ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. 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.

<b>Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo</b>	<b>Powództwa na rzecz konsumentów</b>
Del. w Bydgoszczy/ kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	<b>78</b>
Del. w Gdańsku/ pomorskie i zachodniopomorskie	<b>71</b>
Del. w Katowicach/ śląskie i opolskie	<b>118</b>
Del. w Krakowie/ małopolskie i podkarpackie	<b>248</b>
Del. w Lublinie/ lubelskie i podlaskie	<b>61</b>
Del. w Łodzi/ łódzkie i świętokrzyskie	<b>145</b>
Del. w Poznaniu/ wielkopolskie	<b>143</b>
Del. we Wrocławiu/ dolnośląskie i lubuskie	<b>158</b>
Del. w Warszawie/ mazowieckie	<b>176</b>
<b>Razem</b>	<b>1198</b>

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 Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturami, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi 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 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,
- 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 zawiadomienia dotyczące podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów. 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, kontrola umów w obrocie nieruchomościami, kontrola 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
- ⇒ Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej (Stowarzyszenie udziela w Ośrodkach Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego dla osób nadmiernie zadłużonych – działalność Stowarzyszenia upowszechniana była wśród 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 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.

Rzecznicy zwracali się ponadto z wnioskami do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Inspektoratu Farmaceutycznego, Urzędu Lotnictwa Cywilnego, Urzędu Marszałkowskiego – w sprawie działalności firm organizujących usługi turystyczne.

## ***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,
- 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.

#### Przykłady konkretnych inicjatyw:

- MRK w Krakowie we współpracy ze stowarzyszeniem „Polska Zielona Sieć” koordynował akcję „Co młody konsument wiedzieć powinien”, obejmującą cykl lekcji w szkołach podstawowych, gimnazjach
- MRK w Krakowie wspólnie z Oddziałem Południowym Urzędu Regulacji Energetyki zorganizował konferencję przeznaczoną dla powiatowych rzeczników konsumentów oraz przedsiębiorców obejmującą zagadnienia zmiany sprzedawcy energii elektrycznej oraz nielegalnego poboru energii,
- PRK w Stalowej Woli przeprowadził cykl wykładów z zakresu prawa konsumenckiego w ramach Uniwersytetu III Wieku w Stalowej Woli,
- MRK w Tarnowie – samodzielne wydawanie miesięcznika „Biuletyn konsumencki”, dostępnego na stronach internetowych Urzędu Miasta Tarnowa,
- Część rzeczników (m in. z terenu działania Del. Katowice, Del. Poznań, Del. Bydgoszcz, Del. Lublin, Del. Gdańsk) włączyło się do projektu Stowarzyszenia Konsumentów Polskich skierowanego do szkół pt. „Masz Prawo – Ogólnopolska Edukacja Młodego Konsumenta”.

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:

- Szkolenie organizowane przez UOKiK w ramach umowy bliźniaczej realizowanej we współpracy z Anglią i Danią – dot. usług finansowych,
- Spotkanie organizacji reprezentujących konsumentów zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel w Katowicach,
- Spotkanie zorganizowane przez WIIH w Katowicach dotyczące „15-lecia powołania Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego,”
- Szkolenie zorganizowane przez UOKiK w ramach umowy bliźniaczej realizowanej we współpracy z Anglią i Danią – dot. handlu elektronicznego,
- Spotkanie rzeczników dotyczące funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego i poczty zorganizowanego przez Delegaturę UKE w Siemianowicach Śl.,
- Spotkanie zorganizowane przez URE na temat liberalizacji rynku energii elektrycznej i gazu,
- Konferencja naukowo-branżowa organizowana przez „Katedrę Turystyki” GWSH w Katowicach
- Rynek usług bankowych w UE , 25 stycznia 2007r., Szczecin



- Zaangażowanie interesariuszy w działania związane z ochroną konsumenta oraz wzajemna komunikacja, współpraca i działania partnerskie przez nie podejmowane, 1-2 marca 2007r. Warszawa,
- Usługi finansowe, kredyt konsumencki, zadłużenie w dniach 5-6 marca 2007r. Gdańsk,
- Kredyt konsumencki, nadmierne zadłużenie, usługi finansowe, 12-13 kwietnia 2007r.,
- Jak skutecznie chronić rynek? Doświadczenia polskie i niemieckie, 26 kwietnia 2007r. Warszawa,
- Handel elektroniczny, 22 czerwca 2007r., Gdańsk,
- Spotkania UKE – sytuacja konsumentów usług telekomunikacyjnych, 21-22 październik 2007r., Gdynia,
- Konferencja dot. „Przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym”, 21.12.2007r., Warszawa,
- spotkania organizowane przez TP SA w Gdańsku.

Spotkania i konferencje organizowane z inicjatywy Rzecznika w Szczecinie:

- Konferencja Prasowa z udziałem Pani Prezydent Elżbiety Masojć z okazji Światowego Dnia Konsumenta, która odbyła się 15 marca 2007 r. w UM Szczecin.
- Rzecznik Konsumentów wspólnie z Dyrektorem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku, był organizatorem XII cyklicznego Ogólnopolskiego Spotkania Rzeczników Konsumentów oraz Dyrektorów Delegatur Urzędów Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które odbyło się w Mrzeżynie w dniach 1- 3 października 2007 r. tematem przewodnim spotkania było „Ochrona konsumenta przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”. W spotkaniu udział wzięli Prezes UOKiK w Warszawie, Pani prezydent Masojć oraz przedstawiciele Urzędu Regulacji Energetyki

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 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 ciążących 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:

- MRK w Krakowie – opiniował następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa:
  - o w sprawie regulaminu targowisk miejskich;
  - o w sprawie ustalenia cen obowiązujących w Gminie Miejskiej Kraków cen za składowanie odpadów na składowisku odpadów komunalnych Barycz;
  - o w sprawie ustalenia cen urzędowych za przewozy taksówkami osobowymi na terenie Gminy Miejskiej Kraków oraz dodatkowych oznaczeń tych taksówek;
  - o w sprawie określenia liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, przeznaczonych do wydania w 2008 roku;
  - o w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w lokalnym transporcie zbiorowym realizowanym na podstawie umów zawartych przez Gminę Miejską Kraków, w tym w zakresie uprawnień do przejazdów ulgowych oraz przepisów taryfowych w komunikacji miejskiej w Krakowie;
- PRK w Bochni – dwukrotnie wydawał opinię odnośnie zmiany zezwolenia na wykonywanie przewozów regularnych w zakresie zmiany godzin rozkładu jazdy, trasy i usytuowania przystanków dla określonych linii autobusowych;
- PRK w Oświęcimiu – na wniosek Prezydenta Miasta Oświęcim, Urzędu Gminy Brzeszcze, Burmistrza Gminy Kęty, Burmistrza Chełmka wydał opinię co do liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową na terenie niniejszych miast i gmin;
- PRK w Wadowicach:
  - o na prośbę Gminy Wadowice, przedstawił opinię w sprawie projektu uchwały określającej liczbę nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową;
  - o na prośbę Gminy Andrychów, przedstawił opinię w sprawie projektu uchwały określającej liczbę nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową;
- PRK w Przemyślu – na prośbę Przemyskiej Agencji Rozwoju Regionalnego wydał opinię w sprawie zmian w komunikacji na terenie Przemyśla;
- PRK w Środzie Śląskiej - wydał opinię w sprawie licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką.

- PRK w Dzierżoniowie - pozytywnie zaopiniował projekt uchwały Rady Miejskiej Dzierżoniowa, dotyczący ustalenia limitu nowych licencji na wykonywanie osobowego transportu drogowego (taksówki) na terenie miasta i gminy Dzierżoniów. Z kolei analogiczny projekt uchwały, z tym, że Rady Miejskiej w Bielawie dotyczący limitu nowych licencji na wykonywanie osobowego transportu drogowego (taksówki) został zaopiniowany negatywnie. Zdaniem Rzecznika proponowany limit był zbyt niski w zestawieniu z ilością podmiotów gospodarczych wykonujących tę działalność gospodarczą.
- PRK w Międzyrzeczu - opiniował każdą zmianę rozkładu jazdy autobusów obsługujących miasto Międzyrzecz i okolice.
- PRK w Ciechanowie – opiniował pozytywnie uchwałę Rada Miasta Ciechanów w zakresie zwiększenia limitu licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką na rok 2008.
- PRK w Bytowie – na wniosek Urzędu Miejskiego wydał opinię w sprawie licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką.
- PRK w Malborku – Rzecznik konsumentów - na wniosek Burmistrza Miasta Malborka, przekazywał opinie 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.
- MRK w Gdyni wystąpił do Rady Miasta z wnioskiem o zmianę przepisów prawa miejscowego. Wniosek dotyczył zmiany postanowień uchwały Rady Miasta nie przyznających prawa do ulgi w opłacie za przejazd środkami komunikacji miejskiej studentom obywatelom polskim studiującym na zagranicznych uczelniach podczas gdy takie prawo przyznano studentom polskich uczelni.
- 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 wpłynęłaby 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.
- PRK Police – na podstawie ustawy o transporcie drogowym pozytywnie zaopiniował projekty uchwał w sprawie określenia nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką na 2007r. na terenie Dobra i Kołbaskowo.

### **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.
7. Ustawa o kredycie konsumenckim.

Informacje dotyczące ww. działań przekazane przez rzeczników konsumentów są bardzo ogólne. 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”**

Rzecznik w Bytowie otrzymał sygnały o błędnym oznaczeniu towaru lub braku oznaczenia, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd. W każdej zgłoszonej informacji rzecznik interweniował lub powiadamiał odpowiednie instytucje.

Rzecznik w Malborku w ramach realizacji zadań wynikających z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002 r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów (Dz.U. Nr 24, poz. 243), rzecznik konsumentów podejmował działania na stosowane przez przedsiębiorców praktyki rynkowe naruszające prawa i interesy konsumentów. Z reguły dotyczyło to nieprawidłowości i nierzetelności w handlu, które związane były z nie przestrzeganiem zasad rzetelności kupieckiej: niewłaściwe oznakowanie produktów, niedowaga, różnica między cenami wprowadzanymi do pamięci kasy fiskalnej, a uwidocznionymi przy towarze. Działania podejmowano w wyniku sygnalizacji oraz skarg konsumentów.

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

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, najczęściej w domu konsumenta lub na organizowanych przez przedsiębiorców pokazach, często bezskuteczne okazywały się próby odstąpienia przez konsumentów od umowy sprzedaży. W takich przypadkach interweniował m.in. PRK w Brzesku, przedmiotem zakupu był tu sprzęt rehabilitacyjny za łączną sumę ok. 7800 złotych. Ostateczna cena towaru była jeszcze wyższa, z uwagi na jednoczesne zawieranie przez konsumentów umowy kredytu na sfinansowanie zakupu tego towaru. Podobny przypadek naruszenia praw konsumenta poprzez nieuznawanie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z wykorzystaniem kredytu konsumentkiego opisał PRK w Wadowicach. W tej sytuacji po interwencji rzecznika uznano odstąpienie od umowy i zwrócono zaliczkę na zakup pościeli leczniczej. W sprawie dotyczącej umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Holiday Travel Center, przez przedsiębiorcę traktowanej jako umowa o korzystanie z nieruchomości w określonym czasie, PRK w Wadowicach egzekwował skuteczność odstąpienia od umowy i zwrot zaliczki w wysokości 786 złotych. Po rozpoznaniu sprawy przez Sąd Rejonowy w Warszawie, przedsiębiorca zwrócił konsumentom pieniądze.

### **„Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów”.**

PRK w Bochni zasygnalizował, że zajmował się jedną sprawą dotyczącą produktu niebezpiecznego – latającej zabawki produkcji chińskiej. Na skutek interwencji rzecznika Inspekcja Handlowa przeprowadziła kontrolę przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży tych produktów. Produkt wycofano ze sprzedaży, a przedsiębiorca został ukarany karą pieniężną.

### **„Ustawa o kredycie konsumenckim”**

PRK w Lesku szczegółowo przedstawił sprawę umowy zawartej przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa na zakup odkurzacza cyklonicznego „Romix” firmy F.H.U. MEDIA STORE z siedzibą w Kielcach. Równocześnie konsument zawarł umowę kredytową z przedsiębiorstwem Żagiel S.A. na sfinansowanie tego zakupu, od której bezskutecznie próbował odstąpić. Na skutek interwencji rzecznika, w szczególności skierowanego do przedsiębiorcy wystąpienia, konsument skutecznie od umowy odstąpił. PRK w Wadowicach interweniował w sprawie żądania przez firmę windykacyjną spłaty 3746 złotych z tytułu kredytu zaciągniętego na zakup towarów, którego konsument nie otrzymał. Po interwencji

rzecznika windykacja została wstrzymana. Podobnie, w przypadku bankowego wezwania do zapłaty 1350 złotych skierowanego do konsumenta, który zrezygnował z umowy z wykorzystaniem kredytu konsumenckiego, na skutek interwencji rzecznika, bank nie podjął egzekucji. Na skutek interwencji PRK w Wadowicach wszczęto w Sądzie Rejonowym w Wadowicach postępowanie badające zasadność egzekucji bankowej z mienia spadkobierców zmarłego konsumenta. Bank kwestionuje w tym przypadku skuteczność odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z wykorzystaniem kredytu konsumenckiego. Wartość przedmiotu sporu wynosi ponad 3500 złotych wraz z odsetkami. Sprawa jest w toku.

PRK w Malborku zgłosił sprawę regulowaną ustawą z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.), podejmowano działania wobec przedsiębiorców w przypadku tzw. umów wiązanych, czyli takich gdzie poza umową sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu konsumenckiego. Trudność z ich rozwiązaniem stwarza zarówno sprzedawca jak i bank, co powodowało, że odstąpienie od nich było praktycznie niemożliwe. Praktyki takie były stosowane nawet w okresie ochronnym, zagwarantowanym konsumentom przepisami prawa. Występowały przypadki, gdzie bank w okresie 10-dniowego ustawowego terminu przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy, wypłacał w tym okresie kwotę kredytu sprzedawcy i żądał tej kwoty od konsumenta, który skutecznie od umowy kredytu odstąpił.

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:**

- 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 wnioskuje 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 z zakresu prawa konsumenckiego.
- 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.
- Zwiększenie dostępu do rzeczoznawców w małych miejscowościach.
- Potrzeba uregulowania kwestii upadłości konsumenckiej.
- 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).
- Wprowadzenie powszechnej możliwości uiszczania opłat za usługi publiczne: dostawa energii elektrycznej, ciepłej, gazu, wody oraz odbiór ścieków bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów i prowizji.
- Stworzenie legalnej definicji „przyłącza” do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, co ułatwiłoby interwencję w sprawach z zakresu współfinansowania inwestycji wodociągowo – kanalizacyjnych przez konsumentów.
- Popularyzacja działalności polubownych sądów konsumenckich.
- utworzenie oddziału Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Żorach. (Del. Katowice)

### **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 (broszur, ulotek) dotyczących praw konsumentów w celu ich rozpowszechnia 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.
- Rzecznicy krytycznie oceniają postulat zmiany ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie dotyczącym ich powoływania. W miejsce powołania postulują się wprowadzenie umowy o pracę, co w ocenie rzeczników spowoduje ich podporządkowanie staroście/Prezydentowi Miasta. (Del. Bydgoszcz).
- W wielu przypadkach rzecznicy wskazywali, iż fakt zatrudnienia ich w niepełnym wymiarze powoduje, że nie są oni w stanie udzielić pomocy (w jakiegokolwiek formie) wszystkim konsumentom czy wykonywać innych obowiązków.
- Konieczność wyodrębnienia w budżetach powiatów środków na ochronę konsumentów oraz odrębnych budżetów dla biur rzeczników.

#### V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.

Rzecznicy są ustawowo zobowiązani do przedkładania rocznego sprawozdania radzie powiatu - w terminie do dnia 31 marca każdego roku. Sprawozdanie takie – po zatwierdzeniu przez radę – powinni oni niezwłocznie przekazać właściwej miejscowo Delegaturze UOKiK. Wynika to z art. 43 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. 16 czerwca 2008 r.) następujący rzecznicy nie przedłożyli Delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów swoich sprawozdań:

❖ z Delegatury w Bydgoszczy:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Chełmna
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Radziejowa
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Kętrzyna

Powiat Braniewski nie powołał Rzecznika Konsumentów.

❖ z Delegatury w Katowicach:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Myszkowa
- Miejski Rzecznik Konsumentów z Opola

❖ z Delegatury w Krakowie:

Powiat Rzeszowski (ziemski) oraz Nowosądecki (ziemski) nie powołały Rzecznika Konsumentów.

❖ z Delegatury w Lublinie:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Moniek
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Sejn



- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Grajewa
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Łomży
- 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 z Ostrów
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Pleszewa

Powiat Gnieźnieński nie powołał Rzecznika Konsumentów.

❖ z Delegatury w Warszawie:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Gostynina
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Piaseczna
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Wyszkowa

## 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