

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ

**Funkcjonowanie powiatowych (miejskich)
rzeczników konsumentów w roku 2010**

Warszawa, czerwiec 2011 r.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP

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

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

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

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

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

IV. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ

V. TABELA

I. WSTĘP

1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.

Sprawozdanie dotyczące działalności Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w 2010 r. zostało sporządzone na podstawie sprawozdań przekazanych przez Rzeczników Delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Na podstawie danych przekazanych przez delegatury UOKiK ustalono, że w omawianym okresie funkcjonowało 371 Rzeczników Konsumentów. Niniejsze sprawozdanie powstało na podstawie 359 sprawozdań cząstkowych, 12 Rzeczników nie przekazało swoich sprawozdań do dnia sporządzenia zestawień przez delegatury.

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

Łączone stanowiska Rzecznika Konsumentów:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Radomiu i Zwoleniu;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Bielsku – Białej;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Nisku i Stalowej Woli;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Rybniku;
- Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej.

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

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

- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Uprawnienia Rzeczników Konsumentów pozwalają im również na:

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

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

W 2010 r. większość Rzeczników wykonywała swoje zadania jednoosobowo, co oznacza, iż sami wykonywali czynności kancelaryjne (ewentualnie korzystali z pomocy kancelarii starostwa). Zdarzały się przypadki, w których Rzecznikom pomagali w ich pracy oddelegowani pracownicy lub stażyści/praktykanci, zajmujący się obsługą administracyjną i udzielający porad prawnych konsumentom w podstawowym zakresie. Nieliczni Rzecznicy posiadali wyodrębnione biuro, w którym pracował personel pomocniczy (np. MRK w Warszawie, MRK w Tarnowie, MRK w Łodzi).

W wielu przypadkach Rzecznicy łączyli funkcje pełnione w starostwach powiatowych, np. naczelników wydziałów lub sekretarzy, z funkcjami Rzecznika Konsumentów. Niewielka liczba Rzeczników zatrudnionych jest w pełnym

wymiarze czasu pracy - zazwyczaj byli zatrudnieni na ½ lub ¼ etatu i pełnili dyżury 2-3 razy w tygodniu. Niektórzy z Rzeczników organizowali spotkania lub dyżury w mniejszych miejscowościach znajdujących się na terenie ich powiatów, co miało służyć propagowaniu poradnictwa konsumenckiego i zapewnieniu dostępu do pomocy prawnej konsumentom, którzy nie mieli możliwości skorzystania z pomocy prawnej bezpośrednio w biurze Rzecznika Konsumenta.

Rzecznicy legitymowali się wykształceniem wyższym - prawniczym, w zakresie administracji, w zakresie nauk społecznych (ekonomicznym).

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

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

Jednym z zadań wykonywanych przez Rzeczników konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2010 r. zadanie to Rzecznicy realizowali poprzez:

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

Liczbę porad udzielonych konsumentom przez Rzeczników w 2010 r. w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z rozgraniczeniem na konkretny rodzaj sprawy zawarty jest w tabeli nr 1 w Rozdziale V niniejszego sprawozdania.

Delegatura	Usługi	Umowy sprzedaży	Umowy poza lokalem i na odległość	Ogółem
Gdańsk (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	21 596	24 536	3 845	49 977
Łódź (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	11 747	15 120	2 005	28 872
Wrocław (woj. województwa dolnośląskie i lubuskie)	17 944	21 207	2 839	41 990
Warszawa (woj. mazowieckie)	18 821	19 840	2 491	41 152
Poznań (woj. wielkopolskie)	11 668	16 799	1 942	30 409
Bydgoszcz (woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)	10 579	14 959	2 054	27 592
Katowice (woj. śląskie i opolskie)	18 280	22 808	4 689	75 573*
Lublin (woj. lubelskie i podlaskie)	8 059	10 864	1391	20 314
Kraków (woj. małopolskie i podkarpackie)	40 329	55 734	3593	100 444**
OGÓLEM	159 023	201 867	24 849	416 323

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

** Do sumy porad doliczono porady PRK z Wadowic w liczbie 788, które nie zostały przekazane w rozbiu na poszczególne kategorie. Łącznie suma wystąpień do przedsiębiorców rzeczników z województwa małopolskiego i podkarpackiego w 2010 r. wynosi 100 444, tj. 40329+55734+3593+788); nie uwzględniono liczby porad z Rzeszowa, gdyż MRK nie wskazał liczby udzielonych porad.

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

W pierwszej kategorii - dotyczącej usług (159 023) najwięcej skarg, bo aż 37 330 dotyczyło usług telekomunikacyjnych w szczególności operatorów sieci komórkowych i stacjonarnych. W zakresie telefonii komórkowej problemy konsumentów związane były:

- z jakością świadczonych usług;
- nieprawidłowościami związanymi z uruchomieniem usługi niezgodnie z umową (zwykle promocyjną);
- naliczaniem opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy;
- anulowaniem kar umownych, pod warunkiem przywrócenia usługi;
- utrudnieniami w realizacji roszczeń reklamacyjnych z tytułu wad komórkowych aparatów telefonicznych zakupionych w promocji (np. za 1 zł);
- nierzetelnym informowaniem abonentów o sposobie dochodzenia roszczeń z tytułu wadliwych aparatów komórkowych.

Problemy „telekomunikacyjne” zgłaszane przez konsumentów dotyczyły:

- sprzedaży abonamentu;
- preselekcji usług wykonywanych jednocześnie przez dwóch operatorów;
- przeniesienia usługi do innego operatora;
- nienależytego wykonania usługi (zła jakość, wynikająca głównie z częstych przerw w ich świadczeniu);
- braku pisemnego potwierdzenia zmiany umowy (w tym planu taryfowego) przez operatora;
- niedotrzymania warunków umowy promocyjnej, np. nieprawidłowości w działaniu wydanego abonentowi routera;
- zaprzestania świadczenia usług i sprzedaży spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym (zwłaszcza z tytułu opłaty wyrównawczej);

- braku zasięgu w Internecie mobilnym, zbyt niskim transferem danych, oferowania usług dostępu do Internetu po prędkościach zawyżonych, których operator nie był w stanie faktycznie świadczyć, wprowadzając w umowie zapis „do X Mb/s”;
- udzielania niedokładnych lub nieprawdziwych informacji handlowych, zarówno podczas informowania o ofercie własnej, jak również przy zawieraniu umów oraz ich wypowiedaniu;
- braku informacji o konieczności pisemnego składania rezygnacji z usług; wysokości opłat za usługi telekomunikacyjne; przekraczania ustawowych terminów odpowiedzi na złożoną reklamację.

Do drugiej grupy skarg najczęściej składanych przez konsumentów zaliczają się skargi dotyczące usług finansowych (21 985). Konsumenti najczęściej reklamowali:

- nieudzielenie pełnych informacji o obciążeniu finansowym;
- błędne naliczenia opłat;
- żądanie nienależnych kwot;
- trudności w uzyskaniu potwierdzenia rozliczenia spłaty kredytu;
- bezprawne wpisywanie do bazy nierzetelnych dłużników bankowych,
- problemy związane z narastającą pętlą długów. PRK w Rypinie podał przykład rencistki, która otrzymuje rentę rodzinną w wysokości 797 zł netto i której banki poprzez pośredników przyznały 23 różnego rodzaju kredyty i pożyczki na kwotę 80 tys. zł. Po zajęciu renty przez komornika oraz spłacaniu zadłużenia do kolejnych banków, konsumentka musi utrzymać się z kwoty 300 zł miesięcznie.
- inne problemy konsumentów dotyczyły kredytów zabezpieczonych hipoteką (trudności ze zrozumieniem treści postanowień zawartych w umowach) oraz sprzedaży wierzytelności z tytułu kredytu zewnętrznym firmom windykacyjnym.

Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła usług remontowo-budowlanych (16 103). Reklamacje konsumentów dotyczyły:

- niezgodnej z umową realizacji usługi;
- używania materiałów słabej jakości;
- żądania zapłaty ceny wyższej niż umówiona;
- żądania wysokiego zadatku, zaliczki lub zapłaty z góry całości ceny;
- opóźnień w wykonaniu w prawidłowy sposób niepełnowartościowych usług;
- niewystawiania faktur;

- braku zawarcia umów na piśmie;
- braku odpowiedzi ze strony przedsiębiorców na zgłaszane reklamacje z tytułu nienależytego wykonania usługi (konsumenci spotykali się z odmową przyjęcia reklamacji lub odmową jej uznania).

Skargi konsumentów dotyczyły również **usług ubezpieczeniowych (13 021)**, w tym ubezpieczeń komunikacyjnych, tj. obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (odmowa wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości, podwójne ubezpieczenia); przedłużania czasu oceny zdarzenia powodującego szkodę; żądania od ubezpieczonych lub uprawnionych dodatkowych dokumentów, często niezwiązanych bezpośrednio ze szkodą. W przypadku ubezpieczeń na życie (z tytułu pobytu w szpitalu bądź ciężkiej choroby), skargi konsumentów dotyczyły niekorzystnych postanowień umownych zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń; całkowitej odmowy uznania roszczenia o odszkodowanie (świadczenie) bądź wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia.

Do innych usług oferowanych przez przedsiębiorców i najczęściej reklamowanych przez konsumentów zaliczają się **usługi turystyczno-hotelarskie (8 225)** oraz **usługi motoryzacyjne (7 792)**. W przypadku tych pierwszych konsumenci skarżyli się na niezgodność usługi z umową lub ofertą dotyczącą przede wszystkim standardu zakwaterowania i transportu; znacznej zmiany programu wycieczek; jakości wyżywienia; opóźnień lub skracania czasu imprezy turystycznej; uchylania się przez organizatorów imprez turystycznych od reklamacji złożonych przez konsumentów. W przypadku usług motoryzacyjnych konsumenci skarżyli się na niedotrzymanie terminów wykonania usługi lub nieskutecznego usunięcia zgłoszonej usterki bądź nieuznanie roszczeń konsumenta.

Druga kategoria skarg konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami (201 867). Podstawowe trudności w omawianej kwestii dotyczyły niezgodności towaru z umową oraz sposobu rozpatrywania reklamacji. Przyczyny reklamacji wiązały się z nieznaną przepisów zarówno przez przedsiębiorców, jak i konsumentów. Niektórzy przedsiębiorcy zawierali w drukach reklamacyjnych informację o konieczności osobistego stawiennictwa konsumenta w celu uzyskania odpowiedzi na złożoną reklamację. Konsumenci skarżyli się na niedotrzymywanie przez przedsiębiorców terminu 14-dniowego ustosunkowania się do reklamacji; odrzucanie reklamacji przez rzeczoznawców działających na zlecenie przedsiębiorcy. Rzecznicy w tych przypadkach wyjaśniali obowiązujące regulacje prawne i przedstawiali konsumentom zakres ich uprawnień oraz obowiązków wynikających z nawiązanego stosunku prawnego. Ponadto podejmowali i przeprowadzali mediacje w celu polubownego załatwienia spraw,

a także szybkiego rozstrzygnięcia konfliktów oraz kwestii spornych zaistniałych pomiędzy stronami transakcji handlowych i usługowych. Konsumentów najczęściej reklamowali sprzedane im **obuwie i odzież (63 102), sprzęt RTV i AGD (37 405), wyposażenie mieszkania (23 766), komputer i akcesoria komputerowe (14 400)** oraz **produkty motoryzacyjne (12 143)**.

Wiele zgłaszanych problemów dotyczyło umów zawieranych poza lokalem i na odległość (24 849). Podstawowe problemy, z jakimi spotykali się rzecznicy, dotyczyły posługiwania się podczas prezentacji towaru (poza lokalem przedsiębiorstwa) wzorcami umów, których treść była sformułowana w sposób niezrozumiały dla konsumentów; nieprzekazywanie konsumentowi egzemplarza zawartej umowy, w szczególności umowy kredytu lub przesłanie go konsumentowi dopiero po upływie 10 dni od zakupu; braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Zdarzały się przypadki fałszowania podpisów na umowach. W przypadku umów zawieranych na odległość (sprzedaż wysyłkowa, sprzedaż towarów za pośrednictwem Internetu) konsumenci w swoich skargach zwracali uwagę na brak na stronach internetowych sprzedawcy regulaminów, procedur reklamacyjnych oraz informacji o prawie do odstąpienia od umowy. Zdarzały się również przypadki, w których konsumenci nie otrzymali towaru, za który już zapłacili.

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

Wiele spraw, z którymi konsumenci zgłaszali się do Rzeczników nie miało charakteru konsumenckiego. Zaliczały się do nich sprawy członków wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i mieszkań komunalnych, sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego. W takich przypadkach Rzecznicy wskazywali właściwe instytucje do rozpatrzenia danej sprawy.

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

W 2010 r. Rzecznicy nie zgłaszali wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, ale monitorowali i opiniowali uchwały podejmowane przez rady powiatu (miasta).

Przeważająca większość opinii wydawanych przez Rzeczników dotyczyła ustalenia liczby nowych licencji na wykonywanie zarobkowego przewozu osób taksówką (MRK w Krakowie - opiniował projekty uchwał Rady Miasta Krakowa

w sprawie ustalenia limitów licencji dla firm przewozowych świadczących usługi taksówkowe; PRK w Olkuszu wydał opinię dla Burmistrza Miasta i Gminy Olkusz, w sprawie wydania nowych licencji taksówkowych).

Wyrażono postulat zmiany niektórych przepisów prawa miejscowego dotyczących częstotliwości wywozu odpadów komunalnych. Jeden z Rzeczników zgłosił postulat zmiany przepisów dotyczących ewidencji działalności gospodarczej wskazując, iż brak ogólnopolskiego rejestru osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą utrudnia konsumentom zidentyfikowanie siedziby przedsiębiorcy i wytoczenia powództwa. Zgłoszono również potrzebę zwiększenia kontroli w zakresie prawidłowego oznakowania przedsiębiorców na targowiskach. W niektórych przypadkach Rzecznicy opiniowali taryfę opłat za odbiór ciepła oraz taryfę opłat za przejazd komunikacją miejską.

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

W przypadkach gdy porada prawna udzielona konsumentom przez Rzeczników nie spowodowała rozwiązania ich problemu, Rzecznicy korzystali z innej formy pomocy konsumentom, jaką jest wystąpienie do przedsiębiorcy. Wystąpienia miały najczęściej charakter wezwań do uznania roszczeń konsumenta oraz przekazania istotnych w sprawie informacji. Pomoc Rzeczników polegała również na mediacji z przedsiębiorcą, na sporządzaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, prowadzeniu z przedsiębiorcą negocjacji celem polubownego zakończenia sprawy. Rzecznicy opierając się na przedstawionych przez konsumenta okolicznościach sprawy, przekazanych dokumentach oraz zasadności roszczeń konsumenta, przedstawiali swoje stanowisko w danej sprawie oraz zwracali się do przedsiębiorcy z prośbą o zajęcie stanowiska wobec sformułowanych zarzutów. Rzecznicy informowali również przedsiębiorców o konsekwencjach nie podjęcia próby polubownego zakończenia sprawy, łącznie z możliwością skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

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

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

Rzecznicy występowali do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w **60 191** przypadkach. Najwięcej wystąpień, bo **28 118 dotyczyło umów sprzedaży** (interwencje dotyczyły jakości sprzedawanych towarów i ich przydatności do użytku oraz sposobu rozpatrywania reklamacji). Wśród nich najwięcej wystąpień dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży (14 405). Konsumenty skarżyli się na słabą jakość obuwia i wskazywanie jako przyczyny powstałej wady mechaniczne uszkodzenie towaru, z winą leżącą po stronie konsumenta. Wciąż obecna jest praktyka odmowy uznania roszczeń konsumenta z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy od daty wydania towaru lub pozbawienie konsumenta prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z gwarancji a uprawnieniem dotyczącym niezgodności towaru z umową. W dalszej kolejności wystąpienia Rzeczników dotyczyły umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (4 892) oraz wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (3 385).

Rzecznicy występowali również **wobec przedsiębiorców wykonujących usługi - (23 250)**. Najwięcej wystąpień Rzeczników dotyczyło spraw telekomunikacyjnych - 7 376 i dotyczyły sporów z operatorami telefonii stacjonarnej, operatorami telefonii komórkowej i nadawcami programów telewizyjnych. Konsumenty skarżyli się na niemożność korzystania z zakupionej usługi przez brak zasięgu; na zaniżanie transferu danych; niedołączanie do umów regulaminów świadczenia usług, a następnie powoływanie się na zapisy tych regulaminów. W dalszej kolejności wystąpienia Rzeczników dotyczyły usług finansowych (3 093), remontowo-budowlanych (2 908) oraz ubezpieczeniowych (1 534).

Najmniej wystąpień dotyczyło zawartych z przedsiębiorcami umów poza lokalem i na odległość (3 706 wystąpień). W tym przypadku konsumenci skarżyli się na brak pełnych informacji o sprzedawanych towarach i usługach, a także brak informacji o prawie do odstąpienia od umowy. W przypadku umów wiązanych, czyli najczęściej takich, gdzie poza umową sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu, trudności z ich rozwiązaniem sprawiał zarówno sprzedawca, jak i bank, co powodowało, że odstąpienie od nich jest trudne. Tego typu praktyki były stosowane nawet w okresie 10-dniowego ustawowego terminu, przysługującemu konsumentom do odstąpienia od umowy. Sygnalizowano również problem

niedostarczenia towarów lub przesyłanie innych, a także podawanie nieaktualnych adresów i numerów telefonów przedsiębiorców na stronach internetowych. Ponadto Rzecznicy zwracali uwagę na nakładanie na konsumentów dodatkowych opłat wyrównawczych za wcześniejsze rozwiązanie umowy.

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

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

Delegatura	Usługi	Umowy sprzedaży	Umowy poza lokalem i na odległość	Ogółem
Gdańsk (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	4058	4500	637	9 195
Łódź (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	2515	3022	367	5 904
Wrocław (woj. województwa dolnośląskie i lubuskie)	2215	2119	313	4 647
Warszawa (woj. mazowieckie)	2505	1757	217	4 479
Poznań (woj. wielkopolskie)	5106	7236	804	13 146
Bydgoszcz (woj. kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)	1516	1498	394	3 408
Katowice (woj. śląskie i opolskie)	2 059	3 447	527	9 900 *

Lublin (woj. lubelskie i podlaskie)	1 397	1 665	206	3 268
Kraków (woj. małopolskie i podkarpackie)	1 879	2 874	241	6 244 **
OGÓŁEM	23 250	28 118	3 706	60 191

* Ponieważ niektórzy z Rzeczników podali jedynie łączną, szacunkową ilość wystąpień, ostateczna suma nie odpowiada sumie podjętych wystąpień w poszczególnych kategoriach.

** Ze względu na to, że kilku Rzeczników wskazało jedynie ogólną liczbę wystąpień do przedsiębiorców nie podając kategorii spraw, w których interweniowali oraz skutku wystąpienia, dane te nie zostały umieszczone w tabeli nr 2. I tak: PRK z Łańcuta – 53 wystąpienia, PRK z Jasła – 9 wystąpień, MRK z Rzeszowa – 454, MRK z Tarnowa – 484 wystąpienia, PRK z Wadowic – 149 wystąpień, MRK z Tarnobrzegu – 101 wystąpienia. By uzyskać ogólną liczbę wystąpień powiatowych (miejskich) rzeczników w 2010 r., do danych tabelarycznych należy zatem dodać dane wskazane wyżej: $4995 + 53 + 9 + 454 + 484 + 149 + 101 = 6244$

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

W 2010 r. **współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów** polegała przede wszystkim na przekazywaniu informacji o istnieniu podejrzenia naruszenia interesów konsumentów w celu podjęcia określonych działań, wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów oraz konsumenckiego orzecznictwa sądowego, przekazywaniu przez UOKiK materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto UOKiK dostarczał Rzecznikom ulotki i broszury informacyjne, które następnie przekazywano konsumentom.

Do organów **Inspekcji Handlowej i Inspekcji Sanitarnej** Rzecznicy kierowali wnioski o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorców, głównie prowadzących działalność handlową. W większości przypadków przedmiotem wystąpień Rzeczników były wnioski o skontrolowanie konkretnych sklepów, aptek lub placówek handlowych i gastronomicznych pod kątem przestrzegania realizacji prawa do gwarancji i reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, jakości towarów, przepisów dotyczących cen i oznaczeń towarów oraz warunków sanitarnych.

Na bieżąco realizowana była również współpraca z **Rzecznikiem Ubezpieczonych** (wymiana informacji dotyczących składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego działającego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, a ponadto Rzecznicy korzystali z indywidualnych konsultacji w sprawie konkretnej skargi złożonej przez konsumenta, z **Urzędem Regulacji Energetyki** (w sprawach mediacji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą), **Urzędem Komunikacji Elektronicznej** (w sprawach dotyczących naruszeń praw konsumentów przez operatorów telekomunikacyjnych), **Europejskim Centrum Konsumentckim** (w zakresie zgłaszania problemów transgranicznych).

Ponadto Rzecznicy współpracowali z **Pocztą Polską, Telekomunikacją Polską S.A., Prokuraturą i Policją, Rzecznikiem Praw Obywatelskich, Rzecznikiem Praw Pacjenta, Arbitrem Bankowym, Związkiem Banków Polskich, Komisją Nadzoru Finansowego, Krajowym Rejestrem Długów, Rzecznikiem Odbiorców Paliw i Energii, Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, Urzędem Lotnictwa Cywilnego, Stowarzyszeniem Krzewienia Edukacji Finansowej, Stowarzyszeniem Kupców Rynku** oraz lokalnymi mediami.

Rzecznicy nawiązywali i kontynuowali współpracę z organizacjami społecznymi, których celem statutowym jest ochrona praw konsumentów - **Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Federacją Konsumentów**. Przedmiotem współpracy była wymiana informacji oraz materiałów szkoleniowych (informacyjnych). Organizowano również spotkania popularyzujące prawo konsumenckie.

Rzecznicy uczestniczyli również w spotkaniach oraz szkoleniach mających na celu podnoszenie ich kwalifikacji. Brali udział m. in. w:

- cyklicznych spotkaniach organizowanych przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel, podczas których omawiane były zmiany jakie wprowadzała w ciągu roku Telekomunikacja Polska;
- Rzecznik Kościerzyny uczestniczył jako wystawca materiałów promujących problematykę praw konsumenckich w imprezie plenerowej organizowanej przez Inspekcję Sanitarną w Kościerzynie pt. „ Światowy Dzień Zdrowia”;
- cyklu seminariów zorganizowanych przez Komisję Nadzoru Finansów w zakresie sektora ubezpieczeniowego, gdzie w szczególności poruszone były kwestie związane z obowiązkowym ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów mechanicznych;

- konferencji zorganizowanej przez Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A., pt. „Prawa i obowiązki konsumenta w świetle nowej ustawy o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych”;
- III Spalskim Forum Rzeczników Konsumentów, w czasie którego omawiane były m.in. zagadnienia dotyczące zmian w prawie energetycznym z perspektywy konsumenta - odbiorcy energii;
- warsztatach w Gorlicach „Cywilnoprawne konsekwencje wadliwości towaru oraz usług oferowanych konsumentowi”;
- konferencji „Prawa i obowiązki nowej ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych” zorganizowana przez BIG S.A.;
- sympozjum europejskim w ramach Stałej Konferencji Ministrów do Spraw Ochrony Konsumentów w 2010 r. na Uniwersytecie Europejskim Viadrina na temat „Europejski rynek wspólnotowy bez granic a wzmocnienie europejskiego prawa konsumenckiego - kierunki i możliwości aktualnej europejskiej polityki konsumenckiej”;
- licznych wydarzeniach organizowanych przez UOKiK.

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

W sytuacji, gdy próba polubownego zakończenia sporu nie powiodła się, a jednocześnie zgromadzone dokumenty stanowiły wystarczający materiał dowodowy, Rzecznicy kierowali sprawę na drogę sądową. W takich sytuacjach Rzecznicy nie występowali z pozwem w imieniu konsumentów, lecz na ich rzecz. Rzecznicy zdecydowali się na wytoczenie powództwa w następujących sytuacjach:

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

W sytuacji gdy konsument dochodził swoich praw na drodze sądowej, a Rzecznicy nie występowali osobiście z pozwem do sądu, udzielana pomoc prawna

polegała na przygotowaniu pozwu do sądu (który był indywidualnie wnoszony przez konsumenta) oraz na informowaniu konsumenta o dalszej procedurze dochodzenia swoich praw.

W 2010 roku Rzecznicy wytoczyli bądź przygotowali na rzecz konsumentów **3683 pozwy**. Analiza sprawozdań wskazuje, iż w większości przypadków składane pozwy dotyczyły reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancją (344). Na drugim miejscu znalazły się powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług (282). Natomiast powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone Rzecznicy wytoczyli w 66 przypadkach. Również większość wytoczonych powództw zakończyła się pozytywnie dla konsumentów, tzn. wyroki uwzględniały w zasadniczej części żądania konsumentów.

Najwięcej pozwów Rzecznicy sporządzili w sprawach dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów (1290), a następnie w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług (539).

Jednocześnie Rzecznicy skierowali 631 spraw do sądu polubownego, gdzie również większość z nich została rozpatrzona na korzyść konsumentów. W 386 przypadkach Rzecznicy wstępowali do toczącego się już postępowania.

Liczbę przygotowanych pozwów oraz wytoczonych powództw na rzecz konsumentów w skali całego kraju przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie zawarte jest w tabeli nr 3 w Rozdziale V niniejszego sprawozdania.

Delegatura UOKiK	Powództwa na rzecz konsumentów oraz przygotowane pozwy
Del. w Bydgoszczy (kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie)	301
Del. w Gdańsku (woj. pomorskie i zachodniopomorskie)	678
Del. w Katowicach (woj. śląskie i opolskie)	666

Del. w Krakowie (woj. małopolskie i podkarpackie)	500
Del. w Lublinie (woj. lubelskie i podlaskie)	210
Del. w Łodzi (woj. łódzkie i świętokrzyskie)	253
Del. w Poznaniu (woj. wielkopolskie)	320
Del. we Wrocławiu (woj. dolnośląskie i lubuskie)	482
Del. w Warszawie (woj. mazowieckie)	273
Razem	3 683

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę Rzeczników, ponieważ jedynie dobrze poinformowany konsument, który zna swoje prawa i obowiązki, potrafi dokonać rzeczowej oceny przyszłej transakcji i podejmować świadome decyzje. W 2010 r. Rzecznicy w ramach tego zadania podejmowali następujące działania:

- spotkania z młodzieżą szkolną, które odbywały się na wszystkich szczeblach nauczania, tj. w szkołach podstawowych, gimnazjach, liceach i technicach, szkołach policealnych i pomaturalnych. Spotkania miały charakter prelekcji, pogadanek oraz lekcji tematycznych dotyczących praw konsumenckich,

spraw finansowych, ubezpieczeniowych i turystycznych. Organizowane były konkursy, w których młodzież przygotowywała plakaty, prezentacje multimedialne oraz odpowiadała na pytania zawarte w testach. Niektórzy Rzecznicy prowadzili również wykłady w celu przygotowania młodzieży do Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentckiej;

- rozpowszechniali w środowisku studenckim materiały do prac magisterskich i licencjackich;
- rozpowszechniali broszury i ulotki, dotyczące ochrony konsumentów podczas udzielanych w biurze porad prawnych, jak również przesyłali je do poszczególnych gmin wchodzących w skład powiatu;
- udzielali indywidualnych porad dla przedsiębiorców-sprzedawców w zakresie praw konsumentów wynikających z gwarancji oraz niezgodności towaru z umową;
- wyjaśniali w trakcie prowadzonych interwencji, zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom, sposoby postępowania przy składaniu reklamacji, wskazywali podstawowe zasady ochrony prawnej konsumentów;
- współpracowali z lokalnymi mediami w celu popularyzacji wiedzy konsumentckiej. Publikowali artykuły zawierające porady prawne dla konsumentów w prasie lokalnej, i w gazetach o zasięgu regionalnym. W siedzibach gazet odbywały się dyżury informacyjne. Rzecznicy udzielali również licznych wywiadów oraz uczestniczyli w audycjach lokalnych i regionalnych rozgłośni radiowych oraz telewizji publicznej i prywatnej;
- tworzyli witryny internetowe, które są sprawdzonym instrumentem edukacji konsumentckiej na poziomie powiatu. Bezpośrednio na stronie internetowej konsument mógł uzyskać informacje dotyczące najważniejszych zagadnień z zakresu prawa konsumentckiego, a także przedstawić swoje zapytanie i otrzymać profesjonalną odpowiedź.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne);
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów);
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Z nadesłanych sprawozdań wynika, iż realizując zadania wynikające z ww. przepisów prawa w 2010 r. Rzecznicy podjęli łącznie **1509** interwencji. **W 178 przypadkach podjęto działania związane z kompetencjami wynikającymi z art. 479**

(38) Kpc dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych. Działania te polegały na udzieleniu porad oraz mediacjach z przedsiębiorcami w sprawie zmiany treści postanowienia umownego, dokonywaniu ocen przedstawionych przez konsumentów umów m.in. z deweloperami, bankami, szkołami językowymi oraz biurami podróży pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych.

W 200 przypadkach Rzecznicy podejmowali działania wynikające z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W szczególności wynikały one ze stosowanych przez przedsiębiorców agresywnych praktyk reklamowych oraz udzielaniu informacji wprowadzających konsumentów w błąd. Rzecznik Konsumentów w Szczecinie odnotował następujące przypadki stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych:

- organizowanie loterii audiotekstowej PUSTY SMS;
- nieuczciwe promocje, tj. sprzedaż artykułów spożywczych w końcowym okresie terminu ważności lub przydatności do spożycia;
- rozpowszechnianie przez banki nieprawdziwych informacji odnośnie produktu lub ofert;
- organizowanie krótkich wyjazdów turystycznych, których celem było nakłonienie ich uczestników do wzięcia udziału w pokazach handlowych i zawarcie umów sprzedaży;
- wprowadzanie klientów TP S.A. w błąd, poprzez podawanie się za pracowników TP S.A. i nakłanianie klientów do zmiany planów taryfowych, w celu obniżenia kosztów połączeń, co w rzeczywistości prowadziło do zmiany operatora (Telekomunikacja Novum);
- informowanie konsumentów o braku uprawnienia do wymiany towaru na nowy (taki sam), co prowadziło do otrzymywania przez klienta - w ramach reklamacji - innego towaru z oferty sklepu;
- informowanie konsumentów o bezpłatnym badaniu wody lub bezpłatnej wymianie drzwi, co miało skutkować nakłonieniem konsumentów do zakupu filtra do wody lub drzwi wejściowych;
- nieprzestrzeganie Zasad Dobrej Praktyki Bankowej (brak odpowiedzi na reklamacje złożone przez konsumentów);
- nierzetelne informowanie konsumentów o negatywnych skutkach zawartych umów (np. lokaty bankowe);
- podawanie nierzetelnych informacji o oferowanych produktach bankowych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Słupsku skierował do UOKiK sprawę dotyczącą stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez Biuro Podróży TRIADA. Biuro wydało gazetkę reklamową „STARTER! LATO 2010”, w której oferowało konsumentom określone zniżki i tzw. gratisy, jednak po wykupieniu

wycieczki z tej oferty konsumenci nie otrzymali obiecanych przez Biuro upustów. Po wystosowaniu przez Rzecznika do Biura TRIADA S.A. pisma z prośbą o informacje i wyjaśnienia w tej sprawie, Rzecznik otrzymał odpowiedź, iż oferta promocyjna znajdująca się w gazetce nie dotyczyła tej gazetki, a jedynie Katalogu „Lato 2010”. Każdy konsument czytając gazetkę „STARTER! LATO 2010” mógł być przekonany, że oferta promocyjna na jej pierwszej stronie, dotyczy właśnie tej gazetki. Co więcej nigdzie w gazetce nie było napisane, że oferta dotyczy tylko katalogu „Lato 2010”.

Zanotowano 3 przypadki podejmowania działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

W ramach zadania dotyczącego występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów Rzecznicy interweniowali 994 razy. Rzecznicy występowali o wszczęcie postępowania przed sądem karnym lub kierując wnioskiem do właściwej miejscowo, ze względu na siedzibę firmy, Komendy Policji z tytułu naruszenia art. 114 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* poprzez odmowę udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia lub nieustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika. Inne interwencje Rzeczników dotyczyły, np:

- zawiadomienia do Prokuratury Rejonowej o popełnieniu przestępstwa przeciwko mieniu w wyniku przywłaszczenia rzeczy przy wykonywaniu usługi pralniczej;
- przygotowania pozwu do sądu o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym w sprawie pobranej opłaty przy zawarciu umowy pożyczki;
- reklamacji usługi weselnej;
- dochodzenia roszczeń konsumentów z tytułu usługi krawieckiej;
- oszustw lub wyłudzeń.

Swój pogląd dla sprawy w toczących się postępowaniach sądowych rzecznicy wyrażali 134 razy, np. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Rypinie przedstawił Sądowi Rejonowemu w Warszawie swój pogląd w przedmiocie działalności Forminx Finance jako spółki kryptoargentyńskiej.

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

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

Analiza rocznych sprawozdań z działalności Rzeczników wskazuje na potrzebę dalszego zachęcania Rzeczników do przekazywania Delegaturom UOKiK

ujednoliconych sprawozdań. Delegatury podkreślają, że głównym problemem przy sporządzaniu rocznych sprawozdań jest duża dowolność i nieprecyzyjność w ich sporządzaniu przez Rzeczników. Wiąże się to z nienależytym wypełnianiem tabel, stosowaniem innych tabel bądź nieumieszczeniem wszystkich danych. Efektem tego jest brak możliwości przedstawienia rzeczywistego zakresu działania Rzeczników. Kolejny problem dotyczy nieterminowego przekazania sprawozdań bądź ich nie przekazania. Mimo, że od 2009 roku Rzecznicy są zobligowani do przekazywania Delegaturom swoich sprawozdań do 31 marca danego roku, niezależnie od tego czy ich sprawozdanie zostało zatwierdzone przez starostę bądź prezydenta miasta, wielu Rzeczników przekazuje swoje sprawozdania z opóźnieniem bądź w ogóle ich nie przekazuje.

2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

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

- zobowiązanie policji bądź sądów do informowania Rzeczników o wynikach postępowania sądowego (najlepiej poprzez przesyłanie odpisów orzeczeń w sprawie). Rzecznicy konsumentów stosownie do artykułu 114 *ustawy o okik* mają prawo występowania o ukaranie przedsiębiorcy, który nie udzielił odpowiedzi na pytanie postawione przez Rzecznika. Postępowanie prowadzone jest na podstawie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia zatem Rzecznik składa wnioski o ukaranie do policji, która następnie wnosi sprawę do sądu. Zarówno policja, jak i sąd nie mają obowiązku informowania Rzecznika o zakończeniu postępowania. W praktyce zdarzył się przypadek, kiedy policja zapytana przez Rzecznika o postępowanie odmówiła odpowiedzi, twierdząc, że nie ma obowiązku jej udzielenia;
- utrudnieniem dla pracy Rzeczników są przepisy stanowiące o właściwości sądu. Co do zasady powództwo jest wytaczane przed sądem I instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania (art. 27 kpc). Właściwość przemienna stanowi wyjątki od tej zasady (art. 33 i 34 kpc). Jednakże w sporze z operatorami telefonii komórkowej sądy stwierdzają, że miejscem zawarcia umowy jest siedziba przedsiębiorcy (najczęściej więc Warszawa), mimo iż fizycznie umowa zawarta zostaje przez przedstawiciela w terenie, czyli np. w Bielsku Podlaskim (na umowie jest wpisywana Warszawa). Utrudnia to, a często uniemożliwia czynny udział Rzecznika na rozprawie, a także zniechęca konsumentów do składania pozwów nawet w sytuacjach, kiedy z okoliczności sprawy wynika, że mają rację;

- ujednoczenie formularza reklamacyjnego, który powinni stosować przedsiębiorcy;
- Rzecznicy zwracali uwagę na niechęć przedsiębiorców do wyrażania zgody na poddanie się rozstrzygnięciu przez Polubowny Sąd Konsumencki. Wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy, choćby tylko w części spraw, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza, np. 500 czy 1000 zł spowodowałaby, że większość drobnych sporów (o buty, odzież, galanterię), w których istota sporu sprowadza się do istnienia wady/niezdgodności miałyby szansę na szybkie i fachowe rozstrzygnięcie, a sądy powszechne nie byłyby obciążone błahymi sprawami;
- interwencja legislacyjna w postaci wprowadzenia obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej dla Rzeczników Konsumentów. Rzecznicy nie występują z powództwami do sądu, ponieważ środki jakimi dysponują starostwa nie pozwalają na pokrycie kosztów ewentualnych postępowań sądowych. Zmiany legislacyjne mogłyby zachęcić Rzeczników do częstszego korzystania z ww. uprawnienia;
- podtrzymywanie stałej działalności edukacyjno-informacyjnej popularyzującej wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego oraz rolę Rzecznika i innych instytucji zajmujących się ochroną konsumenta. Rzecznicy kładą nacisk na edukację młodzieży szkolnej, która w niedługim czasie sama zacznie zawierać umowy konsumenckie i ponosić konsekwencje ich zawarcia. Wskazują także na konieczność dotarcia do jak największej liczby osób starszych oraz zamieszkujących tereny wiejskie, które są bardziej podatne na wszelkiego rodzaju nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez przedsiębiorców, szczególnie przy okazji zawierania umów poza lokalem;
- konieczność edukacji przedsiębiorców, przede wszystkim sprzedawców, w zakresie praw konsumentów;
- zmiany ustaw korporacyjnych (o adwokaturze i radcach prawnych) w celu obniżenia kosztów oraz zwiększenia dostępności do fachowej pomocy prawnej;
- opracowanie kodeksu dobrych praktyk kupieckich;
- wyodrębnienie w budżetach powiatów środków na ochronę konsumentów oraz odrębnych budżetów dla biur Rzeczników, Rzecznicy pracujący w niepełnym wymiarze godzin postulowali zwiększenie wymiaru etatu z uwagi na wzrost liczby konsumentów korzystających z ich pomocy;
- zmiana procedury nakładania grzywny na przedsiębiorców, którzy nie udzielają odpowiedzi na wezwania Rzecznika lub nie odbierają tych wezwań;
- potrzeba uregulowania kwestii terminu rozpatrzenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową; obecne rozwiązanie przyjęte w art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 1176) polegające na

obowiązku rozpatrzenia reklamacji „w odpowiednim czasie” utrudnia, a wręcz wydłuża ten termin;

- bezpłatne opinie rzeczoznawców wpisanych na listę IH (przynajmniej na potrzeby rzeczników); w zakresie poprawy współpracy z Wojewódzkimi Inspektorami Inspekcji Handlowej Rzecznicy proponują rozszerzenie zakresu branż reprezentowanych na publikowanych listach rzeczoznawców m. in. o specjalistów z zakresu mebli oraz usług serwisowych RTV/AGD i sprzętu komputerowego. Postulują również publikowanie na stronach internetowych Inspekcji formularzy wniosków o przeprowadzenie mediacji, co powinno przyczynić się do znaczącego usprawnienia procesu polubownego rozstrzygania sporów;
- wprowadzenia zmian w ustawie Prawo bankowe, w przedmiocie dopuszczenia Rzecznika konsumentów do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta, który poprosił Rzecznika o pomoc w swojej sprawie;
- zapewnienie Rzecznikom informacji o aktualnych materiałach informacyjno-edukacyjnych (broszury, ulotki, książki) i umożliwienie ich zamawiania w większej ilości w celu zapewnienia realizacji zadania Rzecznika, tj. ochrony konsumentów.

3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Analiza sprawozdań wskazuje, iż wykonywanie zadań wynikających z funkcji Rzecznika Konsumentów wiąże się z trudnościami w tych powiatach, w których Rzecznicy pracują w niepełnym wymiarze czasu pracy. W związku z tym mniejsza jest również aktywność Rzeczników na polu edukacyjnym, a brak wiedzy i świadomości prawnej jest jednym z największych zagrożeń dla polskiego konsumenta.

Rzecznicy zwracają uwagę na fakt, iż konsumenci zwracają się do nich z coraz bardziej złożonymi sprawami, co w konsekwencji wymaga od Rzeczników stałego podnoszenia kwalifikacji.

IV. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.

Sprawozdań nie przedłożyli:

Delegatura UOKiK w Bydgoszczy:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Aleksandrowie Kujawskim (kujawsko-pomorskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Braniewie (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Iławie (warmińsko-mazurskie),
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lidzbarku Warmińskim (warmińsko-mazurskie).

Delegatura w Krakowie:

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

Delegatura w Lublinie:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grajewie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sejnach,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce.

Delegatura w Łodzi:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poddębicach,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pińczowie.

Delegatura UOKiK w Poznaniu:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chodzieży,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kaliszu.

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

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Buzku Zdroju,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kazimierzy Wielkiej,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Łasku,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opocznie,

- Miejski Rzecznik Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Starachowicach.

V. TABELLE

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