

# **SPRAWOZDANIE**

## **Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2013 rok**

**Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2014 r. Prezydentowi Miasta Krakowa do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.**

## SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

<b>1. Województwo</b>	Małopolskie
<b>2. Miasto /Powiat</b>	Kraków Miasto Kraków
<b>3. PRK/ MRK</b>	Oba zakresy
<b>4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów</b>	Jerzy Gramatyka
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	wyższe prawnicze
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	
<b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	
<b>9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	5

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, w granicach legitymacji wynikającej z ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie przyjmuje konsumentów albo osobiście, albo przez pracowników Biura Prawnego MRK. Merytoryczni pracownicy Biura posiadają wykształcenie prawnicze i wykazują się kompleksową wiedzą prawną, w tym w szczególności z zakresu prawa cywilnego. Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony interesów i praw konsumentów niezbędna jest kontynuacja współpracy z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest ochrona konsumentów. W roku 2013 Miejski Rzecznik Konsumentów kontynuował rozpoczętą w grudniu 2005 r. realizację dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa. Zgodnie z przyjętym harmonogramem w każdej z Dzielnic porady prawne udzielane były z regularną częstotliwością - **36 dyżurów we wszystkich 18 Dzielnicach Miasta Krakowa**, w całym 2013 roku – w godzinach od 14.00 do 15.00.

Terminy dyżurów prawnych w Dzielnicach każdorazowo były ustalane z przewodniczącymi Rad Dzielnic oraz przekazywane do wiadomości dyrektora Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa. Informacja o możliwości skorzystania z pomocy prawnej Rzecznika Konsumentów w Dzielnicach ukazywała się cyklicznie w prasie lokalnej za pośrednictwem Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa (biuro prasowe). Dodatkowo, poszczególne jednostki pomocnicze Miasta umieszczały informacje o dyżurach w gazetkach dzielnicowych oraz na tablicach ogłoszeń i stronach internetowych.

**W roku sprawozdawczym z porad prawnych w trakcie dyżurów w dzielnicach skorzystało jednakże tylko 12 osób, tj. o 7 osób mniej niż w 2012 roku** (kiedy to udzielono w trakcie dyżurów porad prawnych 19 osobom).

Oprócz dyżurów w siedzibach Rad Dzielnic, Miejski Rzecznik Konsumentów odbył ponadto **6 dyżurów w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie**, ale zaledwie kilku konsumentów skorzystało z porad prawnych w trakcie tych dyżurów. Ponadto, w roku 2013 w **Biuletynie Informacji Publicznej** modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów** ([http://www.bip.krakow.pl/?dok\\_id=44927](http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=44927)), na której konsumenci, którzy korzystają z łączy internetowych, mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw

konsumenckich przez Biuro Prawne MRK, uzyskać informacje o pozostałych instytucjach ochrony konsumentów, np. Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzeczniku Ubezpieczonych, Uniwersyteckiej Poradni Prawnej UJ. Na powyższej stronie znajdują się również wzory pism reklamacyjnych oraz harmonogram dyżurów w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa, a także w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie (oraz w poszczególnych gminach powiatu krakowskiego – terminy na 2014 rok).

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku ubiegłym ponad **20 tys. porad prawnych**. Dla porównania w roku 2005 było to nieco ponad 7 tys. porad, w roku 2007 roku ponad 16,5 tys.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **750 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej zawłości zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **63 sprawach**.

Ponadto, odnotowano dalszy wzrost ilości spraw załatwianych przez Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie elektronicznej. Nowy kanał obsługi konsumentów poprzez **Servo e-PUAP**, winien zapewnić lepszą, szybszą i sprawniejszą obsługę wniosków oraz prawidłowe i właściwe wykorzystania tego kanału komunikacji zwłaszcza w zakresie weryfikacji samych wnioskodawców oraz przedmiotu i charakteru składanych przez nich wniosków.

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

Bardzo istotna jest w tym przypadku współpraca tut. Rzecznika z organami Miasta, to jest: Radą i Prezydentem Miasta Krakowa. Rzecznik konsumentów ma prawo i obowiązek składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów **prawa miejscowego** w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego, oczywiście w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2013 Rzecznik opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: **propozycje zmian podatków na terenie miasta Krakowa w tym: stawki podatku od nieruchomości, od środków transportowych, propozycje dot. przyjęcia Planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Miejskiej Kraków i gmin sąsiednich, z którymi GM Kraków zawarła porozumienie w zakresie organizacji takiego transportu, w sprawie zintegrowanego systemu gospodarowania odpadami komunalnymi na terenie Gminy Miejskiej Kraków.** Przedmiotem jego oceny był również projekt uchwały *nr LXXXI/1257/13 Rady Miasta Krakowa z dnia 11 września 2013 roku w sprawie przeprowadzenia konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków dot. propozycji ustalenia dni i godzin otwierania oraz zamykania placówek handlu detalicznego, zakładów gastronomicznych i usługowych na terenie Gminy Miejskiej Kraków w Wigilię, Wielki Piątek oraz niedziele.*

Ponadto na bieżąco analizowane były i są nadal wzorce umów stosowanych przez, tzw. przedsiębiorców dominujących na rynku, m.in.: dostaw energii elektrycznej, ciepłej, gazowej, usług wodociągowo-kanalizacyjnych, komunikacji miejskiej, wywozu śmieci, powszechnych usług telekomunikacyjnych i internetowych. W trakcie wykonywania ww. czynności nie stwierdzono poważnych uchybień w zakresie naruszania praw i interesów konsumentów. Spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, do których włączał się Rzecznik, które dotyczyły wyżej wymienionych przedsiębiorców, wynikały najczęściej z nieuprawnionej interpretacji zapisów konkretnych umów lub regulacji prawnych, a także, niestety, z zaniedbań własnego interesu prawnego po stronie konsumentów.

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

W zakresie kompetencji i zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów niezbędnym jest nie tylko wykonywanie przez rzecznika obowiązku i prawa występowania w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów, ale również współpraca z organizacjami przedsiębiorców w zakresie eliminowania niezgodnych z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów praktyk i działań, a także bieżącej wymiany informacji o działalności Rzecznika. W okresie od stycznia do grudnia 2013 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **ul. Wielickiej oraz Al. Powstania Warszawskiego** na bieżąco uzupełniano druki ulotne w specjalnych tablicach, zawierające zasady udzielania pomocy prawnej przez Rzecznika oraz podstawowe informacje dotyczące ochrony indywidualnych interesów konsumentów, wydane w formie broszur, przekazanych do UMK w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

### **4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, innymi urzędami i instytucjami oraz organizacjami konsumenckimi.**

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi**, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumenckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych. Od października 2005 r. Rzecznik nawiązał stałą współpracę, która jest kontynuowana obecnie, z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Krakowie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Krakowie, Południowo-Wschodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie oraz Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie. Współpraca z ww. urzędami i instytucjami polega m. in. na wymianie doświadczeń i wiedzy fachowej w sprawach indywidualnego i zbiorowego naruszania praw konsumentów, a także udziale tut. Rzecznika i pracowników Biura Prawnego MRK w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W komentowanym okresie skierowano ponadto **2 wnioski** o wszczęcie postępowania wyjaśniającego do Południowo-Wschodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji

Energetyki w Krakowie w sprawie narzucania konsumentom uciążliwych warunków umów.

W roku 2013 wysłano również **5 wniosków do UOKiK** w sprawie podjęcia czynności związanych z wszczęciem postępowania wyjaśniającego, w zakresie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W tym samym czasie, MRK w Krakowie występował także do Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej w: Katowicach **1 wniosek**, Krakowie **2 wnioski**. Wszystkie one dotyczyły przeprowadzenia kontroli wskazanych przedsiębiorców z uwagi na liczne sygnały od ich klientów o wielu nieprawidłowościach w szczególności dot. sposobu wykonania zobowiązania, procedury reklamacyjnej, obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem itp. Tym samym, zachodziło uzasadnione podejrzenie, że prowadzą oni działalność gospodarczą nie przestrzegając obowiązujących przedsiębiorcę w tym zakresie przepisów prawa, w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz bez poszanowania słuszych interesów konsumentów.

Niezależnie od powyższych uwag, w ub. roku Rzecznik współpracował również z innymi organami, w szczególności Prokuraturą Okręgową w Gdańsku oraz Urzędem Kontroli Skarbowej w Krakowie składając stosowne zawiadomienia w zakresie możliwości podejrzenia popełnienia przez przedsiębiorców czynów zabronionych na szkodę konsumentów.

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

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.).

W roku 2013 Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **63 sprawach**, z których **24** zostało zakończonych prawomocnymi wyrokami uwzględniającymi żądania konsumentów i w tych sprawach Rzecznik sporządził na rzecz konsumentów stosowne wnioski egzekucyjne.

W pozostałych sprawach postępowania sądowe są aktualnie w toku. MRK w Krakowie na bieżąco pomaga konsumentom poprzez sporządzanie pism procesowych.

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

W miesiącach luty, marzec oraz wrzesień 2013 r. Miejski Rzecznik Konsumentów odbył cykl wykładów, szkoleń przeznaczonych dla osób starszych, emerytów i rencistów, których przedmiotem była szeroko rozumiana edukacja konsumencka.

Od grudnia 2005 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie kontynuuje dyżury prawne w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa. Od stycznia do grudnia 2013 r. odbyło się **36 dyżurów prawnych Rzecznika** w terminach i godzinach ustalonych z przewodniczącymi poszczególnych Rad Dzielnic. W trakcie dyżurów Rzecznik przyjmował interwencje konsumentów oraz udzielał porad i pomocy prawnej na rzecz konsumentów. W czasie dyżurów Rzecznik spotykał się z konsumentami, którym udzielano na miejscu ustnej porady i pomocy prawnej lub przyjęto pełnomocnictwo do prowadzenia sprawy przeciwko przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Interwencje zgłaszane na dyżurach w Dzielnicach dotyczyły, m.in.: zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy, usług telekomunikacyjnych, kredytów konsumenckich, zakupu mieszkań, remontów mieszkań i usług budowlanych, reklamacji obuwia, zakupów sprzętu RTV i AGD.

**W roku 2013 w porównaniu z rokiem 2012 i latami ubiegłymi ponownie tym razem dość znacznie bo o ponad 30% zmalało zainteresowanie poradnictwem konsumenckim w siedzibach Dzielnic.**

W roku sprawozdawczym kontynuowana była współpraca pomiędzy Miejskim Rzecznikiem Konsumentów a Dziekanem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, jak również z Europejskim Stowarzyszeniem Studentów Prawa UJ oraz Uniwersytecką Poradnią Prawną, a także innymi krakowskimi uczelniami.

W roku 2013 w Biurze Prawnym Miejskiego Rzecznika Konsumentów odbyło obowiązkową praktykę studencką lub wolontariat **3 studentów** Wydziału Prawa i Administracji UJ, a także Uniwersytetu Ekonomicznego oraz KSW im. A. Frycza Modrzewskiego.

W grudniu 2013 r. Miejski Rzecznik Konsumentów we współpracy z Wydziałem Informacji, Turystyki i Promocji Miasta brał udział w konferencji prasowej pt. „Kupuj z głową – świętuj bez reklamacji”, której tematem były zakupy przedświąteczne w tym również umowy sprzedaży zawierane na odległość, w szczególności przez Internet oraz związane z nimi „pułapki”, z którymi mogą się spotkać konsumenci.

Niezależnie od powyższego, Rzecznik **ponad 50 razy** miał kontakt z przedstawicielami mediów (prasa, radio, telewizja), którym udzielił informacji, wywiadów dotyczących zagadnień związanych z ochroną praw i interesów konsumentów.

Rzecznik współpracował w okresie sprawozdawczym m. in. z: Dziennikiem Polskim, Gazetą Krakowską, Gazetą Wyborczą, Faktem, Kraków PL, Telewizją Kraków TVP 3, TVN, TVN –



TURBO, Polsatem, Radiem Kraków, Radiem ESKA, Radiem Planeta FM, Radiem VOX FM, Radiem TOK FM, Radiem RMF i RMF MAXX, ANTYRADIEM.

#### **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 479<sup>(38)</sup> 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)

Rzecznik konsumentów zgodnie z treścią art. 479<sup>38</sup> § 1. k.p.c. może wytoczyć powództwo w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Z tego uprawnienia Miejski Rzecznik Konsumentów nie skorzystał, ale z uwagi na uzasadnione podejrzenie w zakresie możliwości stosowania przez przedsiębiorców klauzul abuzywnych we wzorcach umownych występujących w obrocie mieszanym, tj. z udziałem konsumentów, w **3 sprawach** Rzecznik wystąpił ze stosownymi wnioskami do Delegatur UOKiK na terenie całego kraju.

Natomiast w **2 innych sprawach** powiadomił On ww. Urząd o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Taka sama uwaga dotyczy ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. nr 7, poz. 44). Co prawda, do tut. Rzecznika zgłosiła się pewna grupa osób poszkodowanych działalnością jednego z przedsiębiorców prowadzącego działalność również i na terenie miasta Krakowa (dot. ona usług edukacyjnych), ale z uwagi na niejasny stan faktyczny oraz prawny sprawy, w szczególności związany z rejestracją tego podmiotu poza granicami kraju (na terenie Anglii), Miejski Rzecznik Konsumentów nie wstąpił ostatecznie do postępowania w charakterze reprezentanta grupy.

Zgodnie z uregulowaniami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorcy, do których Rzecznik zwrócił się o zajęcie stanowiska w sprawie, w której występuje na rzecz konsumentów, mają obowiązek udzielenia mu wyjaśnień i odpowiedzi. W sytuacji naruszenia ww. przepisów ze strony przedsiębiorcy Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. **W roku 2013 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 6 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień.** Powyższe postępowania

o wykroczenia odbywały się na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obowiązujących w tym zakresie od kwietnia 2007 r., które przewidują dolną granicę grzywny za naruszenie art. 114 ust. 1 ustawy w wysokości 2000 zł.

Dwie z nich toczą się nadal, w pozostałych wypadkach z uwagi na okoliczność, że przedsiębiorcy w trakcie podjętych czynności wyjaśniających zadeklarowali pełną współpracę w zakresie usunięcia skutków swojego zaniechania i uznali roszczenia konsumentów, które były przedmiotem wystąpień MRK w Krakowie, warunkowo odstąpił On od złożenia do właściwych sądów wniosków o ukaranie.

Na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego Rzecznik nie uczestnicząc w sprawie, może przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd. Oznacza to, iż w sytuacjach, w których przedmiotem sprawy wytoczonej bez udziału rzecznika konsumentów przed sądem jest naruszenie praw i interesów konsumentów, Rzecznik może zgłaszać opinie i poglądy, które sąd może przy ew. rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. W roku objętym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów nie zgłosił i nie przedstawił żadnego istotnego dla sprawy poglądu. Należy jednak dodać, że sąd nie jest w żaden sposób związany przedstawionym przez MRK poglądem, czy stanowiskiem.

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

#### 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Pomimo, że jeżeli chodzi o system ochrony prawnej konsumentów działa on w Polsce od kilkudziesięciu już lat i jest nadal rozbudowywany obejmując swoim zasięgiem szereg organów i instytucji państwowych oraz samorządowych wymaga jednak gruntownych zmian. W szczególności, chodzi o skuteczność oraz szybkość podejmowanych działań wobec przedsiębiorców, którzy nie przestrzegając obowiązujących ich przepisów, zasad współzycia społecznego oraz słusznego interesu konsumenta nierzadko bez żadnych konsekwencji prowadzą działalność gospodarczą przez wiele lat.

Smutnym, ale bardzo dobitnym przykładem ilustrującym słusność powyższego twierdzenia może być liczba nadużyć i nieprawidłowości w działalności firm oferujących towary w sprzedaży bezpośredniej, w tym zwłaszcza jeżeli chodzi o umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Cóż z tego, że uda się skontrolować, ukarać czy nawet wykreślić z rejestru danego przedsiębiorcę, jeżeli na jego miejsce pojawia się natychmiast pięciu innych.

Oczywistym jest, że w relacjach pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem ten ostatni nie jest przygotowany, by profesjonalnej wiedzy fachowej, statusowi majątkowemu profesjonalisty móc przeciwstawić równoważne im atrybuty i dlatego jako słabsza strona kontraktu ponosi co do zasady wszelkie jego negatywne skutki, w tym zwłaszcza finansowe. Dlatego to właśnie konsument jako słabsza strona obrotu wolnorynkowego stanowić winien *ratio legis* wielu aktów normatywnych, niestety tzw. życie boleśnie to weryfikuje w praktyce.

Aktywność konsumentów jako uczestników rynku zobowiązuje wszystkie organy i instytucje zajmujące się ochroną konkurencji i konsumentów do przełamania inercji administracyjnej i zapewnienia właściwej ochrony konsumentów. Problemy te istnieją zarówno na poziomie krajowym jak i unijnym. Tymczasem jak się niejednokrotnie wydaje reakcja władz państwowych skupia się raczej na rozstrzygnięciu kwestii, który organ państwowy jest właściwy do załatwienia danej sprawy, swobody zakładania i prowadzenia przedsiębiorstwa, czy też liberalizacji obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, a podejmowane naprzędce działania naprawcze są nieprzemyślane, chaotyczne i odnoszące nierzadko odwrotny od zamierzonego skutek.

## 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Kwestia jakości prawodawstwa jest niezmiernie istotnym instrumentem skutecznej ochrony praw konsumentów. Niestety, ale wobec braku wyposażenia instytucji i organizacji konsumenckich w inicjatywę ustawodawczą oraz dialogu instytucjonalnego ich głos w tym zakresie jest praktycznie niesłyszalny. Ta sytuacja nie ulega zmianie od wielu już lat. Tytułem przykładu może tutaj posłużyć treść art. 104 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2002r. Nr 72, poz. 665 z późn.zm.), a dotyczącego podmiotów uprawnionych do pozyskiwania od banków informacji objętych tajemnicą bankową. Komentowany przepis nie wskazuje wprost instytucji rzecznika konsumentów oraz krajowych lub regionalnych organizacji, których celem jest ochrona interesów konsumentów jako podmiotów uprawnionych do żądania od banków informacji objętych tajemnicą bankową.

Z tego właśnie powodu z uwagi na zapis w jego aktualnym brzmieniu i enumeratywnie liczbę podmiotów wymienionych do zasięgania takich informacji, która to lista stanowi *numerus clausus* na gruncie praktyki rodzi to powszechne przypadki odmowy udzielenia informacji przez banki takich informacji rzecznikowi. Banki „zasłaniając” się bowiem ww. przepisem konsekwentnie odmawiają przekazania takich informacji. Taka sama uwaga dotyczy wyposażenia tych podmiotów w efektywne instrumenty cywilnoprawne o charakterze wymuszającym na przedsiębiorcach zgodne z prawem zachowanie oraz zaniechanie naruszenia interesów konsumentów w przyszłości. Z tym, że skuteczność i efektywność podejmowanych w tym zakresie działań zależy w równej mierze od szybkiej i sprawnej pracy sądów i organów egzekucyjnych. Jak to wygląda w praktyce. Doskonałym przykładem może być ustawa z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. nr 7, poz. 44). Ta ostatnia ustawa zaczęła obowiązywać 19 lipca 2010 r. Towarzyszyły jej duży entuzjazm i nadzieje, prawników, że sprawy będą toczyć się szybciej, sędziów, że spowoduje to mniejszy wpływ pozwów i usprawni funkcjonowanie wymiaru sprawiedliwości oraz zwykłych obywateli, którzy myśleli, że odtąd dochodzenie roszczeń będzie tańsze i bardziej dostępne dla każdego. Już po ponad 3,5 roku jej obowiązywania można śmiało powiedzieć, że w zasadzie nic się nie zmieniło albo w każdym razie bardzo niewiele się zmieniło. Przez ten czas w skali całego kraju w trybie zbiorowym złożono około 100 pozwów, z czego więcej niż połowę sądy odrzuciły, uznając, że sprawy się nie nadają do rozstrzygnięcia w tym trybie. Zaledwie trzy zakończyły się (choć nieprawomocnym) wyrokiem.

Równie istotnym jest zapewnienie właściwej obsady etatowej i środków finansowych na funkcjonowanie rzeczników.

Jak ta sytuacja wygląda w praktyce? Na 370 rzeczników (są zatrudnieni przez samorządy w każdym powiecie i mieście na prawach powiatu) tylko 120 ma pełen etat. Zaledwie 56 ma biuro, spośród nich jedynie 47 zatrudnia 1–2 osoby. Tylko 8 ma biura liczące od 3-5 osób. Podobna uwaga dotyczy przeznaczenia na ten cel odpowiednich środków pieniężnych, w tym zwłaszcza na specjalistyczne szkolenia, a z tym nierzadko jest najgorzej.

Tymczasem potrzeby i oczekiwania konsumentów w tym zakresie systematycznie rosną i będą stale się zwiększać. Jest to po części związane ze wzrostem świadomości prawnej samych konsumentów w sensie lokalizacji podmiotu, który może udzielić im pomocy prawnej, wysokich kosztów usług prawniczych, a tym samym wykluczeniem do ich dostępu pewnej, z roku na rok coraz większej grupy osób oraz większą aktywnością samych rzeczników. Ponadto, w walce o pozyskanie klienta przedsiębiorcy stosują coraz bardziej wyrafinowane i skomplikowane metody i środki, etyka biznesu i zasady uczciwej konkurencji to dla wielu z nich pojęcia nieznane i abstrakcyjne.

Tę sytuację potęgują szybki proces starzenia się naszego społeczeństwa, wykluczenie ekonomiczne i techniczne wielu grup społecznych oraz brak spójnego i całościowego programu edukacji konsumenckiej począwszy od szkoły podstawowej a skończywszy na seniorach. Dlatego rzeczą niezbędną i priorytetową jest, aby ten stan rzeczy zmienić.

Rozsądny, uważny i świadomy swoich praw i obowiązków konsument to zarazem osoba, która ma mniejsze szanse, aby zostać pokrzywdzoną w wyniku nadużycia przez przedsiębiorcę prawa podmiotowego, stania się ofiarą nieuczciwych praktyk rynkowych oraz jeden z gwarantów, że z rynku wcześniej czy później znikną nieuczciwe podmioty.

#### IV TABELE

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013R.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie**

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

<b>Przedmiot sprawy:</b>	<b>Ogółem:</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	320
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	1.130
remontowo-budowlana	915
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	850
telekomunikacja (telefony, TV)	2.790
turystyczno-hotelarska	850
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	990
motoryzacja	930
pralnicza	670
timeshare	-
pocztowa	140
gastronomiczna	10
przewozowa	380
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	740
medyczna	13
wyposażenie wnętrz	760
pogrzebowa	-
windykacyjne	495
inne	460
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	2.720
wyposażenie mieszkania	480
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1.207
komputer i akcesoria komputerowe	920
motoryzacja	415
artykuły spożywcze	45
artykuły chemiczne i kosmetyki	15
zabawki	9
inne	407
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>2.150</b>

**Razem:**

**20.811**

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Ilość wystąpień ogółem</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
ubezpieczeniowa	2			
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	56			
remontowo-budowlana	35			
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	20			
telekomunikacja (telefon, TV)	119		15	
turystyczno-hotelarska	41		7	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	14			
motoryzacja	3			
pralnicza	13		3	
timeshare	-			
pocztowa	4			
gastronomiczna	-			
przewozowa	6			
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	13		4	
medyczna	3			
wyposażenie wnętrz	16			
pogrzebowa	-			
windykacyjne	1			
inne	40			
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	153		31	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	11			
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	33		5	
komputer i akcesoria komputerowe	16			
motoryzacja	9			
artykuły spożywcze	-			
artykuły chemiczne i kosmetyki	-			
zabawki	-			
inne	54			
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>88</b>		<b>20</b>	

**Razem:**

**750**

**85**

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	-----	-----	-----
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	-----
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-----	-----	-----	-----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	<b>51</b>
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	<b>12</b>
6.	Inne				-
	<b>RAZEM</b>				<b>63</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	-----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)



**Tabela nr 4: Inne zadania:**

<b>L.p</b>	<b>Realizacja zadań wynikających z:</b>	<b>Ilość</b>
<b>1.</b>	<b>Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	-----
<b>2.</b>	<b>Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym</b>	-----
<b>4.</b>	<b>Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy</b>	-----