

załącznik  
do Zarządzenia Nr 541/2016  
Prezydenta Miasta Krakowa  
z dnia 08.03.2016 r.

## **SPRAWOZDANIE**

**Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2015 rok**

**Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ), na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2016 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 oraz Powiat Ziemski Krakowski
<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>	- 3/5 etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 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 (j.t. Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ), 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>	6 i 1/2

## 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 tut. Rzecznika z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest ochrona konsumentów.

Ponadto, MRK w Krakowie jest V-ce Przewodniczącym Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów przy Marszałku Województwa Małopolskiego. W okresie sprawozdawczym Rada odbyła 7 posiedzeń w ramach których byli zapraszani goście - pracownicy różnych uczelni, urzędów i instytucji. Jeżeli chodzi o wymierne efekty działalności Rady to dzięki współpracy z funkcjonariuszami Policji Państwowej w tym KW Policji w Krakowie z Wydziałów: do Walki z Przestępczością Gospodarczą oraz Cyberprzestępczością i powołaniu stałych koordynatorów do kontaktów z rzecznikami konsumentów podjęte działania przyczyniły się do lepszego zwalczania takiej przestępczości, a dzięki temu spowodowały w konsekwencji podjętych przez organa ścigania działań również i poprawę ochrony konsumentów. W roku 2015 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 2015 roku – w godzinach od 14.00 do 15.00. ( z tym, że 2 dyżury nie odbyły się z uwagi na brak możliwości ich przeprowadzenia).

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 oraz za pośrednictwem biuletynów, gazetek i druków informacyjnych drukowanych bezpośrednio przez zainteresowane Rady Dzielnic.

Dodatkowo, poszczególne jednostki pomocnicze Miasta umieszczały informacje o dyżurach w gazetkach dzielnicowych oraz na tablicach ogłoszeń i stronach internetowych.

**Pomimo tego w roku sprawozdawczym z porad prawnych w trakcie dyżurów w dzielnicach skorzystało łącznie tylko 7 osób, tj. o 2 osoby mniej niż w ub. roku** (kiedy to udzielono w trakcie dyżurów porad prawnych 9 osobom).

Oprócz dyżurów w siedzibach Rad Dzielnic, Miejski Rzecznik Konsumentów odbył ponadto **5 dyżurów w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie**, ale zaledwie kilku konsumentów skorzystało z porad prawnych w trakcie tych dyżurów. Ponadto, w 2015 roku 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 2016 rok).

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku ubiegłym ponad **26 tys. porad prawnych**. Dla porównania w roku poprzednim było to nieco ponad **20 tys. porad**.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **730 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej złożoności zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **90 sprawach**.

Ponadto, odnotowano dalszy wzrost ilości spraw załatwianych przez Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie elektronicznej. Ten kanał obsługi konsumentów poprzez **Servo e-PUAP**, jak pokazała praktyka zapewnia lepszą, szybszą i sprawniejszą obsługę wniosków oraz prawidłowe i właściwe wykorzystanie takiej formy komunikacji w tym zwłaszcza, w zakresie weryfikacji osób 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 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 2015 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, zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków. Przedmiotem jego oceny był również projekt uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie przyjęcia Polityki podatkowej Gminy Miejskiej Kraków na lata 2016 – 2018.

Na bieżąco analizowane były i są nadal wzorce umów stosowanych przez, tzw. przedsiębiorców dominujących na rynku, m.in.: dostawców 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, a 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 niezbędne jest nie tylko wykonywanie przez rzecznika obowiązków 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 2015 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **ul. Wielickiej oraz Al. Powstania Warszawskiego** uzupełniano w zależności od potrzeb 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 2015 wysłano również **4 wnioski do UOKiK** w sprawie podjęcia czynności związanych z wszczęciem postępowania wyjaśniającego, w zakresie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Niezależnie od powyższych uwag, w ub. roku Rzecznik współpracował również z innymi organami, w szczególności, Komendą Wojewódzką Policji w Krakowie - Wydziałem do Walki z Cyberprzestępczością, 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 (j.t. Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ).

W roku 2015 Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **90 sprawach**, z których **59** zostało już na dzień sporządzenia sprawozdania zakończone prawomocnymi wyrokami uwzględniającymi żądania konsumentów. Z tego samego powodu Rzecznik sporządził na rzecz kilku konsumentów stosowne wnioski egzekucyjne. W pozostałych sprawach MRK w Krakowie na bieżąco pomaga konsumentom.

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

W miesiącach czerwiec, lipiec oraz listopad 2015 r. Miejski Rzecznik Konsumentów odbył cykl wykładów, szkoleń przeznaczonych dla uczniów gimnazjum oraz osób starszych, emerytów i rencistów, których przedmiotem była szeroko rozumiana edukacja konsumencka.

Od grudnia 2005 r. MRK w Krakowie kontynuuje dyżury prawne w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa. Od stycznia do grudnia 2015 r. odbyły się **34 dyżury prawne Rzecznika** w terminach i godzinach ustalonych z przewodniczącymi poszczególnych Rad Dzielnic. W trakcie dyżurów Rzecznik przyjmował interwencje konsumenckie 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 ub. roku w porównaniu do 2014 r. i lat poprzednich ponownie znacznie bo o ponad 20% zmalało zainteresowanie poradnictwem konsumenckim w siedzibach Dzielnic.**

W okresie 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.

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 **2 sprawach** Rzecznik wystąpił ze stosownymi wnioskami do Delegatur UOKiK.

Natomiast w **3 innych sprawach** powiadomił ww. Urząd o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Tożsama uwaga dotyczy ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2010 nr 7, poz. 44). MRK w Krakowie nie wziął udziału jako reprezentant grupy w żadnym postępowaniu, z tym, że z taką prośbą zwróciły się tylko 3 kancelarie prawne nie zaś sami zainteresowani konsumenci.



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 2015 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 2 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.

Jedno z nich toczy się nadal, a w kolejnej z uwagi na okoliczność, że przedsiębiorca w trakcie podjętych czynności wyjaśniających zadeklarował pełną współpracę w zakresie usunięcia skutków swojego zaniechania i uznał roszczenia konsumentów, które były przedmiotem wystąpień MRK w Krakowie, warunkowo odstąpił od złożenia do właściwego sądu wniosku 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 zgłosił i przedstawił 1 istotny dla sprawy pogląd.

### 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 wciąż 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.

Tutaj doskonałymi przykładami może działalność operatorów alternatywnych i telekomów, tj. podmiotów które oprócz świadczenia usług komunikacyjnych oferują konsumentom inne usługi, np. medyczne, ubezpieczeniowe czy też np. zakup energii elektrycznej. Skala nieprawidłowości na tym rynku jest b. duża, a poszkodowanymi co do zasady są konsumenci będący osobami starszymi, samotnymi, w tym zwłaszcza emeryci. Ta grupa jest szczególnie narażona na oddziaływanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Dlatego szczególnie istotna jest edukacja konsumentencka, która winna być realizowana na każdym etapie rozwoju człowieka począwszy od szkoły podstawowej. Jest to bardzo istotne aby można było mówić o podejmowaniu racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie zawarcia umowy i skutecznej ochrony przysługujących z tego powodu uprawnień. Smutnym jubileuszem była niedawna 20-ta rocznica zniknięcia z kanału 1 TVP programu „Vademecum konsumenta” prowadzonego przez p. Małgorzatę Niepokulczycką. Warto wrócić do tego pomysłu, tym bardziej, że wskaźniki demograficzne są nieuchronne i polskie społeczeństwo w bardzo szybkim tempie się starzeje. Tą okoliczność zauważyli już przedsiębiorcy i warto aby dostrzegły ją również organy i władze państwowe. Organizowane *ad hoc* programy i akcje takie jak, np. Senior 60 plus, pomimo, że bardzo potrzebne z uwagi na ich ograniczony czas i środki przeznaczone na realizację, odnoszą tylko chwilowy skutek.

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 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” w praktyce boleśnie weryfikuje.

Dobrym przykładem może być tutaj, np. ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), która pomimo, że weszła do polskiego porządku prawnego od niedawna bo 25.12.2014 r. już wymaga pilnej nowelizacji. Chodzi o wyłączenia spod zakresu jej stosowania zapisów dot. umów o świadczenie usług zdrowotnych, medycznych. Tą „lukę” wykorzystują nieuczciwi przedsiębiorcy, którzy oferują klientom drogie usługi takie jak, np. Tele EKG czy pakiety bezwartościowych usług medycznych, ponieważ nie posiadają w tym zakresie żadnych placówek medycznych czy wykwalifikowanej kadry.

## **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 lat. Tytułem przykładu może tutaj być treść art. 104 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (j.t. Dz. U. z 2015 r. poz. 128), 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. Ta kwestia jest systematycznie poruszana przez wszystkich rzeczników od lat, ale pomimo tego nie spotkała się ze zrozumieniem ze strony ustawodawcy. Z tego właśnie powodu z uwagi na zapis w jego aktualnym brzmieniu i enumeratywną liczbę podmiotów wymienionych do zasięgania takich informacji, która to lista stanowi *numerus clausus* na gruncie praktyki, rodzi to powszechne przypadki odmowy udzielenia takich informacji przez banki rzecznikowi. Banki „zasłaniając się” ww. przepisem konsekwentnie odmawiają przekazania takich informacji.

Wypada mieć nadzieję, że w związku z dużym zainteresowaniem mass mediów, polityków i przedstawicieli rządu problemami osób, które zawarły kredyty hipoteczne denominowane we frankach szwajcarskich uda się ten problem przy okazji rozwiązać.

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

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2015 r.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie**

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

	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	<b>279</b>
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	<b>1368</b>
remontowo-budowlana	<b>1100</b>
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	<b>1275</b>
telekomunikacja (telefony, TV)	<b>2390</b>
turystyczno-hotelarska	<b>1498</b>
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	<b>1241</b>
motoryzacja	<b>990</b>
pralnicza	<b>982</b>
timeshare	<b>-</b>
pocztowa	<b>25</b>
gastronomiczna	<b>15</b>
przewozowa	<b>568</b>
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	<b>905</b>
medyczna	<b>15</b>
wyposażenie wnętrz	<b>570</b>
pogrzebowa	<b>-</b>
windykacyjne	<b>80</b>
inne	<b>607</b>
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	<b>4200</b>
wyposażenie mieszkania	<b>662</b>
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	<b>1448</b>
komputer i akcesoria komputerowe	<b>1164</b>
motoryzacja	<b>601</b>
artykuły spożywcze	<b>45</b>
artykuły chemiczne i kosmetyki	<b>10</b>
zabawki	<b>9</b>
inne	<b>645</b>
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3500</b>

**Razem:**

**26 192**

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów dot. konsumentów-mieszkańców z terenu miasta Krakowa.**

<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	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
remontowo-budowlana	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
telekomunikacja (telefon, TV)	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>6</b>
turystyczno-hotelarska	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>12</b>
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
motoryzacja	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
pralnicza	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
timeshare	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
pocztowa	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
gastronomiczna	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
przewozowa	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
medyczna	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
wyposażenie wnętrz	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
pogrzebowa	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
windykacyjne	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
inne	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>-</b>
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	<b>215</b>	<b>109</b>	<b>70</b>	<b>36</b>
wyposażenie mieszkania i	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>3</b>
komputer i akcesoria komputerowe	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-
motoryzacja	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	<b>18</b>	<b>8</b>	9	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	8
<b>Razem</b>	<b>585</b>	<b>300</b>	<b>186</b>	99

**Tabela nr 2a: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów mieszkańców Powiatu Ziemskiego Krakowskiego.**

<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	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	-
remontowo-budowlana	<b>4</b>	<b>3</b>	-	<b>1</b>
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
telekomunikacja (telefon, TV)	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
turystyczno-hotelarska	<b>5</b>	<b>4</b>	-	<b>1</b>
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	<b>4</b>	<b>3</b>	-	<b>1</b>
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	<b>1</b>	-	<b>1</b>	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	<b>2</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	<b>8</b>	<b>6</b>	-	<b>2</b>
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	<b>8</b>	<b>6</b>	-	<b>2</b>
komputer i akcesoria komputerowe	<b>5</b>	<b>3</b>	-	<b>2</b>
motoryzacja	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	<b>1</b>	-	<b>1</b>	-
inne	<b>8</b>	<b>6</b>	-	<b>2</b>
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<b>Razem</b>	<b>145</b>	<b>96</b>	<b>22</b>	<b>27</b>



**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	1	-----	-----	1
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 *	24	-----	14	38
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	34	-----	17	51
6.	Inne	-----			
	<b>RAZEM</b>	<b>59</b>	-----	<b>31</b>	<b>90</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<sup>(38)</sup> Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym</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>5.</b>	<b>Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy</b>	<b>1</b>