

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2012 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 2013 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

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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW 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 rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

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

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2012 r. do dnia 31 grudnia 2012 r. W okresie sprawozdawczym, funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełnił:

- **Jerzy Gramatyka** - powołany na to stanowisko przez Prezydenta Miasta Krakowa w dniu 17 stycznia 2011 r.

Na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest: ochrona praw i interesów konsumentów.

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

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje swoje zadania poprzez pracowników Biura Prawnego. W okresie sprawozdawczym w Biurze Prawnym MRK w Krakowie było zatrudnionych łącznie 6 osób, tj. 5 pracowników merytorycznych – prawników oraz pracownik zajmujący się obsługą Sekretariatu. Pracownik Sekretariatu posiada średnie wykształcenie humanistyczne, natomiast spośród pozostałych pracowników wszystkie ww. osoby mają ukończone wyższe studia magisterskie – prawnicze, 1 osoba jest w trakcie odbywania aplikacji radcowskiej, a 1 osoba posiada ukończoną aplikację radcowską. Z tym, że co wyraźnie należy w tym miejscu podkreślić przez cały okres sprawozdawczy 1 pracownik ze względów rodzinnych przebywał na urlopie (macierzyńskim oraz wychowawczym), natomiast zatrudniony w Biurze radca prawny pełnił swoje obowiązki w ramach wyznaczonych do obsługi konsumentów dyżurów prawnych 3 dni w tygodniu. W ramach Biura Prawnego działa również Punkt Konsultacji Prawnych, który jest zlokalizowany w Centrum Administracyjnym przy al. Powstania Warszawskiego 10 w Krakowie.

W Punkcie konsumenci mogą uzyskać porady osobiście lub drogą telefoniczną. Z uwagi na aktualną sytuację kadrową do czasu powrotu do pracy ww. osoby Punkt nie jest właściwie obsadzony, co niekiedy powoduje problemy z szybkim uzyskaniem porady, zwłaszcza telefonicznie. M. innymi dlatego od listopada 2011 r. została uruchomiona elektroniczna platforma Servo e-PUAP, która umożliwia uzyskanie informacji, zasięgnięcie porady prawnej również i drogą elektroniczną.

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 2012 Miejski Rzecznik Konsumentów kontynuował rozpoczętą w grudniu 2005 r. realizację dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa. Zgodni z przyjętym harmonogramem, w każdej z Dzielnic, porady prawne udzielane były z regularną częstotliwością - **36 dyżurów we wszystkich 18 Dzielnicach Miasta Krakowa**, w całym 2012 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 19 osób, tj. o 1 osoba mniej niż w 2011 roku (, kiedy to udzielono w trakcie dyżurów, porad prawnych 20 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. Oprócz tego, w roku 2012 w **Biuletynie Informacji Publicznej** modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów (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 2013 rok).

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku ubiegłym prawie **40 tys. porad prawnych**. Dla porównania w roku 2005 było to nieco ponad 7 tys. porad, w roku 2007 roku ponad 16,5 tys.; a w roku poprzednim 50.439.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **733 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej złożoności zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **52 sprawach**.

Ponadto, odnotowano duży 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 składnych 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 2012 Rzecznik opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: **propozycji zmian podatków na terenie miasta Krakowa w szczególności stawki podatku od nieruchomości, od środków transportowych, opłaty od posiadania psa oraz propozycje dot. przyjęcia Polityki Mieszkaniowej Gminy Miejskiej Kraków**. Przedmiotem jego oceny był również projekt uchwały nr XLIII/572/12 z dnia 25 kwietnia 2012 r. w sprawie ustalenia kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa dotyczącego przygotowania konkursu, którego celem będzie wyłonienie organizacji pożytku publicznego świadczącej usługi w postaci pomocy prawnej dla mieszkańców Krakowa w siedzibach Dzielnic Miasta Krakowa.

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 2012 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 miesiąca 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 **3 wnioski** o wszczęcie postępowania wyjaśniającego, do Południowo-Wschodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie, w sprawie narzucania konsumentom uciążliwych warunków umów.

W roku 2012 skierowano również **10 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 okresie, skierowano ponadto stosowne wnioski do Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej w: Katowicach **2 wnioski**, Krakowie również **2 wnioski** oraz w Gdańsku **1 wniosek**. 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.

Ponadto, w ww. przedziale czasowym Rzecznik wystąpił również do Marszałka Województwa Wielkopolskiego z wnioskiem o przeprowadzenie czynności weryfikacyjnych w zakresie sposobu wypełnienia przez biuro podróży obowiązków rejestracyjnych wynikających z treści przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tj. Dz. U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

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 2012 Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **52 sprawach**, z których **16** 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 i dlatego MRK w Krakowie na bieżąco pomaga konsumentom poprzez sporządzanie pism procesowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W dniu 21 września 2012 r. Miejski Rzecznik Konsumentów uczestniczył w charakterze prelegenta w konferencji naukowej zorganizowanej przez Fundację dla Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz Wydział Prawa i Administracji UJ pt. „Polityka Unii Europejskiej dotycząca ochrony konsumentów”. Przedmiotem jego wystąpienia była „Ochrona interesu konsumentów na podstawie wybranych przykładów z praktyki rzecznika konsumentów oraz proponowanych zmian dotyczących poprawy efektywności systemu ochrony konsumentów w Polsce”.

W dniu 10 grudnia 2012 r. tut. Rzecznik wziął udział w konferencji naukowej zorganizowanej przez Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach we współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów pt. „Pozycja konsumenta na rynku energii elektrycznej”. Tematem jego prezentacji były „Najczęściej spotykane nieuczciwe praktyki rynkowe występujące na rynku sprzedaży i dostawy energii elektrycznej w umowach zawieranych z konsumentami”.

W m-cach marzec oraz wrzesień 2012 r. Miejski Rzecznik Konsumentów odbył cykl wykładów, szkoleń przeznaczonych dla osób starszych, emerytów i rencistów, których przedmiotem była szeroko rozumiana edukacja konsumencka.

Od miesiąca grudnia 2005 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie kontynuuje dyżury prawne w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa. Od stycznia do grudnia 2012 r. odbyło się **36 dyżurów prawnych 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 roku 2012 w porównaniu z rokiem 2011 i latami ubiegłymi ponownie nieznacznie 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 2012 w Biurze Prawnym Miejskiego Rzecznika Konsumentów odbyło obowiązkową praktykę studencką lub wolontariat **7 studentów** Wydziału Prawa i Administracji UJ oraz Europejskiego Stowarzyszenia Studentów Prawa UJ, a także innych krakowskich uczelni (m. in. Uniwersytetu Ekonomicznego oraz KSW im. A. Frycza Modrzewskiego). Ponadto, **1 osoba** odbyła 3 miesięczny staż w okresie maj-lipiec 2012.

W grudniu 2012 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 60 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.

8. 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)

Rzecznik konsumentów zgodnie z treścią Art. 479³⁸ § 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 **7 sprawach** Rzecznik wystąpił ze stosownymi wnioskami do Delegatur UOKiK na terenie całego kraju.

Natomiast w **3 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 grupa osób poszkodowanych działalnością jednego z deweloperów mającego siedzibę na terenie miasta Krakowa, ale z uwagi na niejasny stan faktyczny oraz prawny sprawy, w szczególności dot. spełnienia przez wszystkich jego potencjalnych uczestników ustawowych przesłanek w zakresie dopuszczalności wniesienia powództwa w oparciu o przepisy cyt. ustawy, Miejski Rzecznik Konsumentów nie wstąpił 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 2012 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 10 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień. Do dnia 31 grudnia 2012 r. w 2 sprawach zapadły prawomocne wyroki grzywny w wysokości co najmniej 2000 zł w każdej ze spraw.** 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.

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.

Przedsiębiorcy muszą być świadomi, że należy przestrzegać zasad uczciwej konkurencji oraz słusznego interesu konsumenta i zasad współżycia społecznego.

Dlatego tylko koordynacja działań instytucjonalnych oraz ustawodawczych zajmujących się problematyką konkurencji i ochrony konsumenta już na etapie stanowienia przepisów prawa może przynieść w przyszłości zamierzony efekt służący poprawie efektywności obu polityk.

Warto w tym miejscu wskazać kilka przykładów działań naszego ustawodawcy, które zakończyły się nieosiągnięciem zamierzonych celów. Ustawa o upadłości konsumenckiej, postępowaniu grupowym czy też przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zamierzeniu ich twórców miały być bardzo skutecznym narzędziem ochrony prawnej w rękach konsumentów.

Z kilkuletniej perspektywy ich obowiązywania należy je ocenić jako marginalne, nie odgrywające praktycznie żadnej skutecznej roli jako narzędzia, instrumenty w systemie ochrony prawnej. Dlaczego się tak stało? Jak się wydaje już na etapie ich tworzenia popełnione zostały istotne błędy prawne w zakresie ich konstrukcji, warunków oraz środków, które muszą zostać spełnione i użyte aby osiągnąć zamierzony rezultat. Ponadto, zbyt kazuistyczne, sztywne i zachowawcze podejście składów orzekających sądów powszechnych w zakresie oceny przesłanek dopuszczalności powództwa a z drugiej strony model konsumenta, do którego odnoszą się przy orzekaniu polskie sądy, który jest modelem konsumenta znacznie bardziej rygorystycznym niż model panujący w orzecznictwie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości skutkuje ich znikomym znaczeniem z perspektywy ochrony interesów konsumenta.

Świadczą o tym dobitnie wymierne liczby: kilkadziesiąt nie zakończonych postępowań upadłościowych taki sam efekt jeżeli chodzi o skutek wniesienia kilkudziesięciu pozwów zbiorowych, kilkanaście wyroków w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Co prawda zamiar ustawodawcy był dobry i słuszny, ale już sama realizacja fatalna.

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 nieprzemysłane, chaotyczne i odnoszące nierzadko odwrotny od zamierzonego skutek.

Dobrym tego przykładem mogą być skutki zaostżenia przez Komisję Nadzoru Finansowego zaleceń odnośnie zasad zawierania umów kredytowych i wejście w życie nowej ustawy o kredycie konsumenckim. Działania te, zamiast poprawić ochronę interesów kredytobiorców spowodowały dynamiczny rozwój parabanków, firm pożyczkowych, lombardów, którzy to przedsiębiorcy okazali się prawdziwymi beneficjentami podjętych działań.

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. 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. Skuteczność i efektywność podejmowanych w tym zakresie działań zależy w równej mierze od szybkiej i sprawnej pracy sądów i organów egzekucyjnych.

Równie istotnym jest zapewnienie właściwej obsady etatowej i środków finansowych na funkcjonowanie rzeczników. Potrzeby i oczekiwania konsumentów w tym zakresie systematycznie rosną i będą stale się zwiększać, a znaczne rozbudowanie regulacji konsumenckich powoduje, że mają oni poważne problemy z szybkim dotarciem do właściwych przepisów i informacji o przysługujących im środkach ochrony ich praw.

IV TABELE

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2012 r.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie**

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

| Przedmiot sprawy | Ogółem |
|---|---------------|
| I. Usługi, w tym: | |
| Ubezpieczeniowa | 720 |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa) | 3.680 |
| remontowo-budowlana | 1.985 |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 1.840 |
| telekomunikacja (telefony, TV) | 3.270 |
| turystyczno-hotelarska | 1.750 |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | 1.490 |
| motoryzacja | 2.030 |
| pralnicza | 950 |
| timeshare | - |
| pocztowa | 480 |
| gastronomiczna | 8 |
| przewozowa | 720 |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 935 |
| medyczna | 19 |
| wyposażenie wnętrz | 1.600 |
| pogrzebowa | - |
| windykacyjne | 975 |
| inne | 3.102 |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | |
| obuwie i odzież | 3.230 |
| wyposażenie mieszkania | 1.370 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 1.520 |
| komputer i akcesoria komputerowe | 1.480 |
| motoryzacja | 1.230 |
| artykuły spożywcze | 65 |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | 28 |
| zabawki | 44 |
| inne | 1.974 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 1.935 |

Razem:

38.430

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

| Przedmiot sprawy | Ilość wystąpień ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku |
|---|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| I. Usługi, w tym: | | | | |
| ubezpieczeniowa | 2 | 1 | - | 1 |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa) | 73 | 66 | 1 | 6 |
| remontowo-budowlana | 41 | 29 | 1 | 11 |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 26 | 26 | - | - |
| telekomunikacja (telefon, TV) | 118 | 109 | 2 | 7 |
| turystyczno-hotelarska | 35 | 19 | - | 16 |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | 29 | 29 | - | - |
| motoryzacja | 7 | 7 | - | - |
| pralnicza | 6 | 6 | - | - |
| timeshare | - | - | - | - |
| pocztowa | - | - | - | - |
| gastronomiczna | - | - | - | - |
| przewozowa | 5 | 4 | - | 1 |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 10 | 7 | - | 3 |
| medyczna | - | - | - | - |
| wyposażenie wnętrz | 8 | 8 | - | - |
| pogrzebowa | - | - | - | - |
| windykacyjne | 8 | 8 | - | - |
| inne | 84 | 80 | - | 4 |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | | | | |
| obuwie i odzież | 104 | 92 | - | 12 |
| wyp. mieszkania i gosp. domowego | 14 | 10 | - | 4 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekom.) | 29 | 29 | - | - |
| komputer i akcesoria komputerowe | 13 | 13 | - | - |
| motoryzacja | 15 | 15 | - | - |
| artykuły spożywcze | - | - | - | - |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | - | - | - | - |
| zabawki | - | - | - | - |
| inne | 67 | 63 | - | 4 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 39 | 27 | 2 | 10 |

Razem:

733

648

6

79

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 * | 10 | - | 6 | 16 |
| 5. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług ** | 6 | - | 30 | 36 |
| 6. | Inne | - | - | - | - |
| | RAZEM | 16 | - | 36 | 52 |
| 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:

| L.p | Realizacja zadań wynikających z: | Ilość |
|------------|--|--------------|
| 1. | Art. 479⁽³⁸⁾ Kpc - niedozwolone postanowienia umowne. | - |
| 2. | Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. | - |
| 3. | Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. | - |
| 4. | Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów | 10 |
| 5. | Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy | - |

