



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Warszawa, dnia 27 października 2021 roku

DPR.053.6.2021

Szanowny Panie,

w nawiązaniu do Pana pisma z 24 czerwca 2021 r., przekazanego do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również: „UOKiK”) w dniu 28 lipca 2021 r.¹, w części dotyczącej utworzenia ogólnokrajowej infolinii „*przyjmującej wszelkie pretensje konsumenta do wszelkich instytucji*”, uprzejmie informuję, że zostało one uznane za petycję w rozumieniu ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku ustawy o petycjach (Dz. U z 2018 r. poz. 870).

W ocenie Prezesa UOKiK, w obowiązującym porządku prawnym brak jest podstaw do utworzenia, proponowanej przez Pana, ogólnokrajowej infolinii przyjmującej wszelkiego rodzaju zgłoszenia konsumenckie kierowane do wszelkich instytucji, które w zakresie swoich statutowych lub ustawowych zadań zajmują się ochroną interesów konsumentów. Obecnie funkcjonujący system ochrony praw konsumentów w Polsce, uregulowany jest w różnych aktach prawnych oraz charakteryzuje się rozproszoną i częściowo zdecentralizowaną strukturą, złożoną z różnorodnych, niezależnych instytucji.

Brak jest więc organu posiadającego kompetencję do systematycznego przyjmowania i dekretowania zgłoszeń konsumenckich odnoszących się do ich właściwości. Jak bowiem wskazują przepisy obowiązującego prawa - „organy administracji publicznej przestrzegają z urzędu swojej właściwości rzeczowej i miejscowej”².

Prezes UOKiK podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W sytuacji, gdy z opisu sprawy zgłaszanej do UOKiK wynika, że ma ona

¹ Pismo przekazane pocztą elektroniczną do Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych - Oddziału w Katowicach, następnie w dniu 2 lipca 2021 r. przekazane do Głównego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych oraz Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, a ostatecznie w dniu 28 lipca 2021 r. przekazane przez KPRM za pośrednictwem platformy ePUAP do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

² Por. art. 19 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 735).

charakter indywidualny, pracownicy Urzędu informują o tym zgłaszającego wskazując mu jednocześnie odpowiednią instytucję, do której powinien się zwrócić w celu poszukiwania pomocy.

Niezależnie od powyższego, uprzejmie wyjaśniam, że już obecnie istnieje ogólnopolska Infolinia Konsumentka, prowadzona przez Fundację Konsumentów. Infolinia ta finansowana jest ze środków UOKiK. Za pośrednictwem tej Infolinii, można uzyskać indywidualne bezpłatne porady prawne w zakresie prawa konsumenckiego oraz informacje m.in. o tym, które z instytucji są właściwe do przyjmowania różnego rodzaju zgłoszeń konsumenckich oraz udzielania pomocy konsumentom. Infolinia Konsumentka działa od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00 pod numerami telefonów 801 440 220 oraz 22 290 89 16. Infolinia obsługuje konsumentów w ich indywidualnych sprawach, udzielając im indywidualnej pomocy i poradnictwa.

Już sam fakt funkcjonowania tej infolinii powoduje, że brak jest obecnie wyraźnej potrzeby, aby tworzyć kolejną, ogólną infolinię - bardziej scentralizowaną i bez konkretnej specjalizacji. Należy bowiem zauważyć, że to konkretna specjalizacja danej instytucji, a zatem również i infolinii poprowadzonej przez tą instytucję decyduje o jej skuteczności i możliwości świadczenia najbardziej profesjonalnej pomocy obywatelom.

Wskazać również trzeba, że jeśli konsument ma zastrzeżenia do działalności jakiegokolwiek przedsiębiorcy może te zastrzeżenia przekazać do UOKiK w formie pisemnej lub elektronicznej za pośrednictwem ePUAP lub na elektroniczną skrzynkę podawczą. Co do zasady Prezes UOKiK - w zakresie swojej właściwości - przyjmuje sformalizowane zawiadomienia konsumenckie dotyczące m.in. podejrzeń stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w formie pisemnej. Forma taka pozwala na prawidłowe rozpoznanie zgłaszanego problemu oraz zapewnia rzetelne i sprawne procedowanie Urzędu. Zawiadomienie takie powinno zawierać wskazanie przedsiębiorcy, któremu zarzucane jest naruszenie przepisów prawa, opis stanu faktycznego, wskazanie naruszenia przepisu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej (Dz. U. z 2004 poz. 864), uprawdopodobnienie naruszenia przepisów wskazanej powyżej ustawy lub Traktatu oraz dane identyfikujące zgłaszającego. Zawiadomienie złożone w takiej formie umożliwia Prezesowi UOKiK analizę zgłoszonego problemu bez konieczności dodatkowego wzywania zgłaszającego o nadesłanie tych informacji, co znacznie usprawnia pracę Urzędu oraz skraca czas niezbędny do przeanalizowania sprawy oraz podjęcie decyzji, co do kierunku dalszych działań wobec danego przedsiębiorcy.

Pisemne zawiadomienia i skargi konsumentów niejednokrotnie stanowią cenny materiał dowodowy w oparciu, o który Prezes UOKiK wydaje decyzje administracyjne wobec przedsiębiorców, a także który stanowi dowód naruszenia przepisów przed sądem w postępowaniach odwoławczych od decyzji wydanych przez Prezesa UOKiK. Co istotne - z punktu widzenia zawiadamiającego - takie pisemne (pełne i wyczerpujące) zawiadomienie rodzi po stronie Prezesa UOKiK obowiązek dokonania oceny wskazanego w zawiadomieniu zachowania pod kątem zasadności wszczęcia odpowiedniego postępowania i przekazania - w tym zakresie - zgłaszającemu zawiadomienie informacji na piśmie o sposobie rozpoznania zgłoszonego zawiadomienia. Co istotne, Prezes UOKiK



podejmie wobec przedsiębiorcy działania nawet jeśli w związku z działalnością takiego przedsiębiorcy zostanie złożona tylko jedna skarga, o ile z opisu tej skargi wynikać będzie, że działania przedsiębiorcy mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Dla możliwości podjęcia przez Prezesa UOKiK odpowiednich działań duże zatem znaczenie ma jakość i kompletności składanych przez konsumentów zawiadomień, ich ilość ma zaś drugorzędne znaczenie. Przy czym zauważyć wypada, że do UOKiK rocznie wpływa kilka tysięcy maili z sygnałami i zgłoszeniami konsumenckim, a każdy taki sygnał jest analizowany przez pracowników UOKiK.

Z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
DYREKTOR
Departamentu Prawnego

Daniel Mańkowski