

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

- d o w i e d z s i ę w i ę c e j

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

- d o w i e d z s i ę w i ę c e j

Misją Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest podnoszenie dobrobytu konsumentów poprzez ochronę i tworzenie warunków dla funkcjonowania konkurencji.

Historia Urzędu	3
Struktura	3
Ogólne kompetencje	3
Priorytety	6
Ocena Działań UOKIK	8
Ochrona Konkurencji	8
Zmowy pomiędzy przedsiębiorcami	8
Zwalczanie przypadków nadużywania pozycji dominującej	10
Kontrola fuzji	10
Pomoc publiczna	11
Ochrona Konsumentów	12
Zbiorowe interesy konsumentów	12
Analiza wzorców umów	12
Sprawy indywidualne	14
Bezpieczeństwo produktów	16
Oznakowanie CE	17
Monitorowanie jakości paliw	18
Edukacja i Informacja	18
Współpraca z Zagranicą	19

Historia Urzędu

Po przełomie politycznym w roku 1989, kiedy polska gospodarka została oparta na mechanizmach wolnego rynku, uchwalono przepisy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym. Nowe prawo stanowiło ważny element programu reformy rynkowej. Struktura gospodarki, odziedziczona po systemie centralnego planowania, charakteryzowała się bowiem wysokim poziomem monopolizacji, co mogło w istotny sposób ograniczyć powodzenie transformacji systemowej. W tej sytuacji szczególne znaczenie miało promowanie konkurencji i przeciwdziałanie antyrynkowym zachowaniom przedsiębiorców. Stąd też na mocy ustawy powołano Urząd Antymonopolowy. W 1990 roku zaczęły funkcjonować jego pierwsze delegatury.

Fakt, że ustawa weszła w życie trzynastego w piątek, nie przyniósł pecha nowej instytucji. O pechu mogli mówić raczej przedsiębiorcy, którzy nie zauważyli zmiany systemu gospodarczego w Polsce albo traktowali ją jako przejściową reformę systemu centralnego planowania, jakich wiele przetrwali w przeszłości.

Anna Fornalczyk, pierwszy Prezes UOKiK

Jako główne zadanie Urzędu wskazano przeciwdziałanie kartelizacji i monopolizacji rynku przez jedne podmioty gospodarcze kosztem innych oraz kontrolę koncentracji przedsiębiorstw. Kompetencje te były wielokrotnie zwiększane. Istotna zmiana miała miejsce w 1996 roku, kiedy po reformie administracji centralnej Urząd Antymonopolowy otrzymał swą obecną nazwę – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Rozszerzono przy tym zakres jego działań o ochronę interesów najsłabszych uczestników rynku.

Struktura

Urząd kierowany jest przez Prezesa, który formalnie podejmuje wszystkie decyzje. Wspierają go dwaj Wiceprezesi i Dyrektor Generalny. UOKiK tworzy dziesięć departamentów w centrali oraz dziewięć delegatur: w Warszawie, Łodzi, Poznaniu, Bydgoszczy, Krakowie, Gdańsku, Lublinie, Wrocławiu i Katowicach. Dzięki takiej strukturze możliwa jest realizacja celów polityki ochrony konkurencji i konsumentów zarówno na szczeblu krajowym, jak i lokalnym.

Ogólne kompetencje

Głównym zadaniem UOKiK jest ochrona fundamentu gospodarki rynkowej – konkurencji, która przyczynia się do podnoszenia efektywności gospodarowania oraz postępu technicznego i ekonomicznego. Sprzyja również poprawie jakości towarów i usług przy jednoczesnym obniżeniu cen. Dzięki temu konsumenci mogą nabywać produkty na dogodnych dla siebie warunkach. Zapewnia ona również możliwość wyboru. Ostatecznym beneficjentem konkurencji na rynku jest zawsze konsument, a wielość rywalizujących ze sobą dostawców leży w jego interesie.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera szeroką definicję przedsiębiorcy, którego działania podlegają ocenie UOKiK pod kątem stosowania praktyk niedozwolonych. Obejmuje ona między innymi jednostki świadczące usługi o charakterze użyteczności publicznej zaspokajające potrzeby wszystkich obywateli, takie jak gminy czy Narodowy Fundusz Zdrowia, ale także samorządy zawodowe, do których przynależność jest obowiązkowa.

Kodeks (nie) etyczny

W 2002 roku za naruszenie prawa uznano praktykę samorządu notariuszy, który zakazał członkom korporacji konkurencji ceną. Z kolei we wrześniu 2006 roku samorząd architektów został ukarany za uniemożliwianie członkom korporacji udziału w przetargach, w których jedynym kryterium oceny prac jest cena.

Przyjęte przez niego Zasady Etyki Zawodu eliminowały możliwość oferowania usług architektonicznych zarówno przez niezależnych architektów, jak i biura projektowe.

Chroniąc konkurencję, Urząd przeciwdziała praktykom, które zagrażają uczciwej rywalizacji pomiędzy przedsiębiorcami. Podstawową procedurą w tym zakresie jest prowadzenie postępowań antymonopolowych przeciwko rynkowym dominantom, którzy nadużywają swojej pozycji, oraz przeciwko uczestnikom karteli. Interwencja Urzędu może zakończyć się nakazem zaniechania kwestionowanych działań oraz nałożeniem kary pieniężnej.

Harry Potter na cenzurowanym

W 2005 roku wydawca i dystrybutorzy polskiej wersji „Harry'ego Pottera i Zakonu Feniksa” zostali ukarani za uzgodnienie między sobą, że książka nie może być sprzedawana po cenie różniącej się więcej niż o 10 proc. od wydrukowanej na okładce.

W rezultacie ich działań konsumenci zmuszeni byli kupować tę powieść po cenie ustalonej przez uczestników porozumienia. Taka sytuacja nie miałaby miejsca w przypadku niezakłóconej konkurencji - czytelnik mógłby wówczas wybrać najkorzystniejszą ofertę na rynku.

Tego typu praktykę uznano za zabronioną, a na wydawcę i dystrybutorów zostały nałożone sankcje finansowe.

UOKiK przysługuje również prawo do kontroli określonych transakcji dokonywanych przez przedsiębiorców, która ma na celu wyeliminowanie ryzyka związanego z możliwością istotnego ograniczenia konkurencji w wyniku planowanej fuzji lub przejęcia. Mogłyby one doprowadzić bowiem do powstania podmiotu, który dysponowałby zbyt dużą siłą rynkową

Z g o d a w a r u n k o w a d l a s u p e r m a r k e t ó w

W 2007 roku Urząd zgodził się na przejęcie przez sieć należącą do francuskiej grupy Carrefour kontroli nad polską spółką Ahold pod warunkiem sprzedaży dziewięciu supermarketów inwestorom niezależnym.

Analiza UOKiK wykazała, że połączenie działalności dwóch sieci sklepów wielkopowierzchniowych będzie miało negatywny wpływ na sprzedaż detaliczną na lokalnych rynkach. W związku z tym zgodę uzależniono od rezygnacji Carrefour z wszelkich praw, w tym własności, użytkowania wieczystego, najmu do wybranych sklepów Champion, Hypernova, Albert i Carrefour w Grodzisku Mazowieckim, Jaworznie, Pabianicach, Sochaczewie, Zamościu, Chrzanowie i Konstantynowie Łódzkim.

Sprawa została przekazana do UOKiK przez Komisję Europejską.

Od 2004 roku Urząd opiniuje także projekty pomocy publicznej udzielanej przedsiębiorcom przed ich formalnym przesłaniem do Komisji Europejskiej, która podejmuje ostateczne decyzje o legalności wsparcia. Mimo że stanowisko UOKiK nie jest wiążące, w praktyce jest brane pod uwagę. Ponadto na podstawie sprawozdań instytucji udzielających pomocy (poszczególnych ministerstw i gmin) Urząd przygotowuje raporty roczne, oceniając wpływ przyznanego wsparcia na konkurencję.

Do kompetencji Urzędu należy również prowadzenie postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Mogą się one zakończyć nakazem zaniechania kwestionowanych działań oraz nałożeniem kary pieniężnej. Ochronie nieprofesjonalnych uczestników rynku służą również działania zmierzające do wyeliminowania z obrotu prawnego niedozwolonych klauzul stosowanych przez przedsiębiorców, które rażąco godzą w interesy konsumentów.

Dążąc do zapewnienia słabszym uczestnikom rynku profesjonalnej pomocy prawnej w jak najszerszym zakresie, UOKiK finansuje działalność pozarządowych organizacji konsumenckich. Dotacje dla nich przyznawane są w drodze konkursu.



Ochronie zdrowia i życia konsumentów służą postępowania w sprawach ogólnego bezpieczeństwa produktów. W rezultacie UOKiK może nakazać między innymi wycofanie z rynku artykułu stwarzającego zagrożenie i nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną. Zapewnieniu, że w obrocie znajdują się wyłącznie produkty bezpieczne oraz wyroby spełniające określone w przepisach prawa wymagania, służy monitorowany przez Urząd system nadzoru rynku.

Od 2004 roku UOKiK jest odpowiedzialny również za zarządzanie systemem monitorowania i kontrolowania jakości paliw ciekłych. Informacje o stacjach benzynowych i hurtowniach, w których zakwestionowano próbki, publikowane są na stronie internetowej Urzędu.

UOKiK aktywnie uczestniczy także w pracach legislacyjnych. Co roku analizuje około 2 tys. projektów aktów prawnych pod kątem ich wpływu na stan ochrony konkurencji i konsumentów w Polsce. Dzięki zaangażowaniu Urzędu w 2004 roku zdelegalizowano w Polsce działalność polegającą na organizowaniu samofinansujących się grup, z którą wiązały się liczne nadużycia. Wiele uwag i sugestii Urzędu sprzyjających rozwojowi uczciwej rywalizacji rynkowej pomiędzy podmiotami gospodarczymi, w szczególności w tych sektorach, w których zachodzą procesy liberalizacyjne, zostało uwzględnionych.

Prowadząc badania poszczególnych sektorów rynku, UOKiK cyklicznie opracowuje raporty ekonomiczne, wskazując na konkretne problemy i ich przyczyny, oraz przedstawia propozycje rozwiązań. Wyniki analiz Urzędu posłużyły między innymi do zmian w prawie energetycznym, telekomunikacyjnym, farmaceutycznym czy w przepisach regulujących funkcjonowanie samorządów zawodowych.

6

Priorytety

W dokumentach rządowych przygotowywanych przez UOKiK określone są strategiczne kierunki działań w zakresie ochrony konkurencji i konsumentów. Wyznaczają one cele, które powinny być zrealizowane nie tylko przez Urząd, ale również inne instytucje – przede wszystkim przez regulatorów rynku w sektorach liberalizowanych. Każdego roku Urząd przedstawia Radzie Ministrów podsumowanie z ich wykonania.

Wśród priorytetów Urzędu na najbliższe lata w zakresie ochrony konkurencji znajduje się udoskonalenie metod wykrywania praktyk monopolistycznych, w tym najgroźniejszych dla gospodarki karteli, usprawnienie kontroli koncentracji oraz wprowadzenie skuteczniejszego systemu monitorowania pomocy publicznej.

Budżet UOKiK: 51 milionów złotych

Średnia liczba zatrudnionych: 290 osób, w tym 133 prawników i 68 ekonomistów

Średnia wieku: 75 proc. zatrudnionych nie przekroczyło 40. roku życia

Wykształcenie: 90proc. zatrudnionych ma minimum tytuł magistra

Na podstawie informacji za 2008 rok

Głównym celem Urzędu w zakresie ochrony konsumentów jest tworzenie bezpiecznego i przyjaznego im rynku, promowanie dialogu społecznego i mechanizmów samoregulacji na rzecz ich ochrony oraz prowadzenie efektywnego systemu informacji i poradnictwa prawnego w celu ułatwiania dochodzenia roszczeń.

Jednocześnie wejście w życie nowej ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów pozwoliło UOKiK skoncentrować się na najpoważniejszych naruszeniach. Urząd nie jest już bowiem związany zakresem złożonego wniosku o interwencję, który w wielu przypadkach miał na celu wyłącznie zaszkodzenie konkurentom. Nie zrezygnowano jednak z pozyskiwania z rynku informacji o nieprawidłowościach. Zawiadomienie złożone przez przedsiębiorcę lub konsumenta może – choć nie musi – stać się podstawą do wszczęcia postępowania administracyjnego.

Urząd konsekwentnie realizuje politykę nakładania surowych sankcji za najpoważniejsze naruszania prawa, mając na względzie odstrasżający efekt takiej kary. Jednocześnie w celu zagwarantowania przedsiębiorcom transparentności działania oraz bezpieczeństwa prawnego, UOKiK w tym zakresie wydał wytyczne. Wyjaśnienia w sprawie wysokości kar pieniężnych za praktyki ograniczające konkurencję oraz naruszające zbiorowe interesy konsumentów stosowane są od 2009 roku.

Wytyczne w sprawie wysokości kar za praktyki ograniczające konkurencję

Okołiczności łagodzące i obciążające, które mają wpływ na wysokość kary nakładanej przez UOKiK oceniane są łącznie, indywidualnie dla każdej sprawy oraz dla każdego przedsiębiorcy.

Jako okoliczności łagodzące traktowane są w szczególności:

- a) bierna rola w naruszeniu, w tym unikanie przez przedsiębiorcę wprowadzenia w życie niedozwolonej praktyki,*
- b) działanie pod przymusem,*
- c) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,*
- d) zaniechanie stosowania praktyki przed wszczęciem postępowania administracyjnego, bądź niezwłocznie po jego wszczęciu,*
- e) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego jego przeprowadzenia.*

Jako okoliczności obciążające traktowane są w szczególności:

- a) rola lidera lub inicjatora niedozwolonej praktyki,*
- b) przymuszanie, wywieranie presji lub stosowanie środków odwetowych w stosunku do innych przedsiębiorców, mające na celu wprowadzenie w życie lub kontynuowanie naruszenia,*
- c) uprzednie naruszenie zakazu stosowania niedozwolonych praktyk,*
- d) umyślność działania.*

Wyjaśnienia w formie praktycznego poradnika przygotowano również dla skruszonych uczestników karteli, którzy zdecydują się na współpracę z Urzędem w zamian za uniknięcie kary lub łagodny jej wymiar.

Przeciwdziałaniu praktykom naruszającym przepisy służy również aktywna polityka informacyjno-edukacyjna. W jej ramach Urząd angażuje się w prace mające na celu uwzględnienie – w większym niż dotychczas zakresie – tematyki konsumenckiej w programach szkolnych, inicjuje liczne kampanie społeczne, organizuje wydarzenia przeznaczone dla różnych grup odbiorców (w tym przedsiębiorców i samorządów) oraz współpracuje z mediami.

Ocena Działań UOKiK

Ze względu na fakt, że Urząd z najwyższą starannością podchodzi zarówno do postępowania dowodowego, jak i uzasadnienia każdej decyzji, aż 80 proc. rozstrzygnięć UOKiK jest podtrzymywanych przez sądy kolejnych instancji.

Działania Urzędu pozytywnie oceniane są przez wszystkich uczestników rynku. 62 proc. ankietowanych przez TNS OBOP w 2007 roku uważa, że UOKiK jest instytucją bardzo potrzebną, zaś 53 proc. badanych – że wiarygodną. Nastawienie osób, które zetknęły się z Urzędem jest jeszcze lepsze: odpowiednio 81 proc. i 72 proc. podziela powyższe opinie o UOKiK.

Ochrona Konkurencji

Zmowy pomiędzy przedsiębiorcami

Jednym z głównych celów Urzędu jest zwalczanie zmwów pomiędzy przedsiębiorcami, którzy zamiast konkurować, zdecydowali się stosować jednolite ceny produktów i usług lub podzielić między siebie rynek. Za takie praktyki grozi kara finansowa w wysokości do 10 proc. przychodów podmiotu, któremu udowodni się naruszenie prawa antymonopolowego.

Zgodnie z przepisami, za niedozwolone porozumienie może zostać uznane każde uzgodnienie (w tym uchwała związku przedsiębiorców) wymierzone w konkurencję. Może ono polegać na ustaleniu cen odsprzedaży, podziale rynku, ograniczeniu do niego dostępu lub eliminowaniu z niego innych podmiotów. Ponadto zakazane jest uzgadnianie przez uczestników przetargu, także z organizatorem, warunków składania ofert (w szczególności zakresu prac lub ceny).



P i ł k a w g r z e

W 2006 roku Urząd uznał, że uprzywilejowanie przez PZPN stacji Canal+ w uzyskaniu licencji na transmisje rozgrywek ligowych miało charakter antykonkurencyjny. Na mocy umowy pomiędzy stronami kodowana stacja telewizyjna została bowiem zwolniona z konieczności podejmowania rywalizacji rynkowej na zasadach, jakie obowiązywały jej konkurentów.

W efekcie stracili nie tylko nadawcy, ale i widzowie – nie mogli oni bowiem uzyskać szerszego dostępu do transmisji rozgrywek piłkarskich PZPN. Za niezgodną z prawem praktykę na uczestników porozumienia zostały nałożone kary pieniężne.

W 2004 roku w celu podniesienia skuteczności wykrywania niedozwolonych porozumień do polskiego ustawodawstwa wprowadzono przepisy pozwalające UOKiK na odstąpienie od karania lub obniżenie sankcji wobec przedsiębiorcy, który zdecydował się na współpracę z Urzędem i dostarczył dowody na istnienie bezprawnej praktyki. Z uprawnienia tego (tzw. programu leniency) korzysta coraz więcej podmiotów gospodarczych mających świadomość nieuchronności kary w przypadku wykrycia zmywu przez Urząd. Przedsiębiorcy mogą zwrócić się do UOKiK anonimowo o wstępną ocenę sprawy, a także przesłać skróconą informację do późniejszego uzupełnienia w celu wyprzedzenia innych uczestników tego samego kartelu. To ostatnie jest szczególnie istotne, ponieważ na uniknięcie kary może liczyć wyłącznie ten, kto zgłosi się jako pierwszy.

P r z e d s i ę b i o r c a m o ż e z ł o ż y ć w n i o s e k o z ł a g o d z e n i e k a r y (l e n i e n c y) :

- osobiście w siedzibie UOKiK w Warszawie,
- pocztą na adres: Departament Ochrony Konkurencji UOKiK, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-956 Warszawa,
- e-mailem na adres: leniency@uokik.gov.pl,
- ustnie pracownikowi UOKiK do protokołu.

W każdym przypadku dodatkowe informacje można uzyskać pod numerem infolinii leniency 22 55 60 555

Nie wszystkie zachowania przedsiębiorców skutkujące ukształtowaniem się cen na jednolitym poziomie są zabronione. Charakteru niedozwolonego porozumienia nie ma na przykład naśladownictwo rynkowe. Wynikać ono może bowiem z polityki handlowej przedsiębiorców, którzy cenę oferowanych przez siebie produktów lub usług ustalają w oparciu o analizę posunięć konkurencji. Dopóki pomiędzy podmiotami nie dochodzi do uzgodnień i współpracy, dopóty praktyka taka nie ma charakteru niedozwolonej i nie można jej uznać za zмовę.

Zwalczanie przypadków nadużywania pozycji dominującej

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów posiadanie pozycji dominującej nie jest zabronione. Niedozwolone jest natomiast jej nadużywanie między innymi poprzez bezpośrednie lub pośrednie narzucanie nieuczciwych cen (w tym cen nadmiernie wygórowanych albo rażąco niskich), stosowanie uciążliwych warunków umów przynoszących nieuzasadnione korzyści, a także działania mające na celu niedopuszczenie do wejścia na rynek nowych podmiotów gospodarczych bądź rozwoju już działających.

Do nadużywania dominującej pozycji rynkowej może dochodzić w sytuacji, gdy przedsiębiorca osiąga taką przewagę nad konkurentami, dzięki której nie musi obawiać się konkurencji z ich strony ani liczyć się z kontrahentami i konsumentami. Domniemywa się, że taką pozycję przedsiębiorcy wyznacza jego 40-procentowy udział w rynku. W praktyce jednak każda sprawa rozpatrywana jest indywidualnie, w określonych bowiem przypadkach spełnienie tego warunku nie pozwala jeszcze na dominację, w innych natomiast znacznie niższy próg ją gwarantuje (na przykład 30-procentowy udział w rynku wobec znacznie rozdrobnionej konkurencji).

10

Kontrola fuzji

Kontrola koncentracji przedsiębiorców ma na celu przeciwdziałanie nadmiernej konsolidacji na rynku ze szkodą dla konsumentów. Oceną UOKiK objęte są jedynie te transakcje (polegające na połączeniu, przejęciu kontroli, nabyciu zorganizowanej części mienia czy utworzeniu wspólnego podmiotu gospodarczego), które wywierają skutki na terytorium Polski. Obowiązek uzyskania zgody dla planowanej fuzji lub przejęcia dotyczy przedsiębiorców, których obrót w roku poprzedzającym zgłoszenie przekroczył równowartość 1 mld euro na świecie lub 50 mln euro w RP.

UOKiK wydaje zgodę na dokonanie koncentracji, jeżeli w jej wyniku konkurencja na rynku nie zostanie istotnie ograniczona (w szczególności przez powstanie lub umocnienie rynkowego dominanta). W przeciwnym wypadku – decyduje o zakazie łączenia. Dopuszczalne jest również zezwolenie na koncentrację pod pewnymi warunkami (na przykład odsprzedaż części majątku).



W a r u n k o w a z g o d a d l a k i n

Sieć Multikino należąca do grupy kapitałowej ITI Holdings otrzymała zgodę warunkową na przejęcie Silver Screen. Właściciel czternastu multipleksów w jedenastu miastach w kraju zgłosił do UOKiK zamiar nabycia pięciu kin w Warszawie, Gdyni i Łodzi, ponieważ łączny obrót uczestników transakcji przekroczył równowartość 50 mln euro w Polsce.

Analiza Urzędu wykazała, że koncentracja może doprowadzić do istotnego ograniczenia konkurencji na terenie Gdyni i okolic. Dlatego spółka Multikino została zobowiązana do rezygnacji z nabycia jakichkolwiek praw do kolejnego multipleksu na tym terenie w określonym czasie.

W wyjątkowych przypadkach możliwe jest wydanie zgody na połączenie prowadzące do istotnego ograniczenia konkurencji, jeżeli przyczyni się ono do rozwoju ekonomicznego lub postępu technicznego albo będzie miało pozytywny wpływ na gospodarkę. Decyzje takie podejmowane są bardzo rzadko.

W przypadku dokonania koncentracji bez wymaganej zgody, gdy niezbędne jest przywrócenie efektywnej konkurencji, Urząd może nakazać podział przedsiębiorstwa bądź odsprzedaż części udziałów, a także nałożyć kary finansowe w wysokości do 10 proc. jego ubiegłorocznego przychodu.

Pomoc publiczna

O legalności pomocy publicznej przyznawanej przedsiębiorcom w Unii decyduje wyłącznie Komisja Europejska. Głównym zadaniem UOKiK w tej kwestii jest wstępna ocena przypadków wsparcia indywidualnego oraz programów pomocowych z punktu widzenia ich zgodności z prawem wspólnotowym. Urząd pełni funkcję doradczą wobec instytucji udzielających pomocy (na przykład ministerstw). Koordynuje również przysyłanie dokumentów do Komisji, z którą współpracuje.

Ponadto do zadań Urzędu należy monitorowanie udzielonego przedsiębiorcom wsparcia. Polega to na gromadzeniu, przetwarzaniu i przekazywaniu informacji w corocznych raportach Radzie Ministrów oraz Komisji Europejskiej. Ta ostatnia przygotowuje następnie opracowanie o pomocy przyznanej w całej Wspólnocie. Dane o wysokości wsparcia Urząd otrzymuje bezpośrednio od podmiotów je udzielających. Do przysyłania do UOKiK sprawozdań służy elektroniczna baza – SHRIMP, która jednocześnie została zaprojektowana jako centralny rejestr pomocy de minimis (wsparcie niewielkich rozmiarów, które nie powoduje naruszenia konkurencji na rynku, stąd też nie ma potrzeby notyfikować go Komisji).

UOKiK pełni także funkcję pośrednika między organami przyznającymi pomoc publiczną a Komisją Europejską w przypadku, kiedy ta ostatnia wydaje nakaz zwrotu wsparcia udzielonego niezgodnie z przepisami wspólnotowymi. Do Urzędu należy reprezentowanie Polski w postępowaniach toczących się przed Europejskim Trybunałem Sprawiedliwości w Luksemburgu i Sądem Pierwszej Instancji. Za zgodą Rady Ministrów UOKiK może wnosić odwołania od decyzji Komisji i orzeczeń sądu.

Ochrona Konsumentów

Zbiorowe interesy konsumentów

Realizując politykę ochrony nieprofesjonalnych uczestników rynku, UOKiK prowadzi postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W efekcie tych działań wydawane są decyzje zakazujące stosowania niedozwolonych praktyk. Urząd może również nakładać kary pieniężne w wysokości do 10 proc. przychodu przedsiębiorcy.

Z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy bezprawna praktyka dotyka nieograniczonej liczby osób. Potencjalnie zatem każdy może zostać przez nią poszkodowany. Nie będzie nią na przykład omyłkowe, jednorazowe naliczenie przez operatora telekomunikacyjnego rozmów, które nie zostały zrealizowane. To sprawa indywidualna, w której konsument może zwrócić się z reklamacją do przedsiębiorcy. Jeżeli jednak system obsługi klienta zostanie zorganizowany w sposób, który w praktyce uniemożliwia reklamowanie kwestionowanego rachunku, Urząd może interweniować.

**P r o b l e m y
z o b s ł u g ą
k l i e n t ó w
p r z e z
n a r o d o w e g o
o p e r a t o r a**

Uruchamiając w 2004 roku nowy system zarządzania kontaktami z abonentami, Telekomunikacja Polska naruszyła zbiorowe interesy konsumentów. W wyniku interwencji Urzędu, której spółka nie kwestionowała, wyeliminowano problemy związane z funkcjonowaniem tzw. Błękitnej linii. TP zapłaciła również karę nałożoną przez UOKiK.

Analiza wzorców umów

UOKiK analizuje wzorce umów stosowane przez przedsiębiorców w obrocie z konsumentami, a także inne dokumenty, takie jak regulaminy i cenniki świadczenia usług, definiujące prawa i obowiązki stron. W przypadku stwierdzenia, że określone sformułowania, którymi posługują się usługodawcy mają charakter klauzuli niedozwolonej, UOKiK kieruje przeciwko przedsiębiorcy pozew do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Klauzula niedozwolona

Postanowienie, które nie zostało uzgodnione z konsumentem indywidualnie, a kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Przykład 1: Uzależnianie uruchomienia kredytu hipotecznego od założenia rachunku w tym samym banku

Przykład 2: Pobieranie opłat za nieuznaną reklamację

Przykład 3: Zatrzymywanie przez bank nadpłat

W przypadku, gdy sąd podzieli stanowisko UOKiK i uzna postanowienie za niedozwolone, zostaje ono wpisane do specjalnego rejestru (dostępnego na stronie internetowej Urzędu) i od tego momentu nie jest możliwe posługiwanie się nim przez żaden podmiot gospodarczy w kontraktach z konsumentami.

Działania, które może podać konsument

Konsument, który przypuszcza, że umowa, którą oferuje mu sprzedawca, zawiera klauzulę niedozwoloną, powinien zwrócić przedsiębiorcy uwagę na ten fakt. W przypadku, gdy nie wyrazi on zgody na zmianę kwestionowanych postanowień kontraktu, kupujący powinien rozważyć wybór innego kontrahenta.

Jeżeli natomiast umowa już podpisana zawiera niedozwolone postanowienia, a przedsiębiorca dąży do ich realizacji, konsument może wnieść pozew do sądu powszechnego, korzystając na przykład z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub jednej z organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

W latach 2004-2008 Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził kontrole wzorców umów stosowanych przez organizatorów imprez masowych, operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej, ośrodki szkolenia kierowców, biura turystyczne, przedszkola niepubliczne, banki, deweloperów, zakłady ubezpieczeń, niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej, firmy remontowe, gazownie, dilerów samochodów, zakłady energetyczne, pośredników w obrocie nieruchomościami oraz szkoły językowe, stwierdzając liczne nieprawidłowości. W wyniku działań UOKiK do Rejestru klauzul niedozwolonych wpisano większość z ponad 1500 postanowień. Stanowią one źródło wiedzy zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców.

Sprawy indywidualne

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów interweniuje w przypadkach podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Natomiast w sprawach indywidualnych słabsi uczestnicy rynku mogą uzyskać bezpłatną pomoc prawną u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub jednej z organizacji pozarządowych.

14



Plakat informujący o instytucji rzecznika konsumentów stanowił element kampanii skierowanej do konsumentów

Konsumenci mogą skorzystać również z finansowanej przez Urząd bezpłatnej infolinii 0 800 800 008 lub polubownych sądów konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej.



Plakat informujący o sądach polubownych stanowił element kampanii skierowanej do konsumentów

Informację o uprawnieniach przysługujących kupującym w krajach Unii oraz pomoc prawną dotyczącą sporów transgranicznych można uzyskać w Europejskim Centrum Konsumenckim utworzonym na mocy porozumienia pomiędzy UOKiK a Komisją Europejską.

W latach 2004-2008 Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekazał organizacjom konsumenckim **15,3 mln zł** (w tym na realizację projektów unijnych).

Bezpieczeństwo produktów

Do zadań UOKiK należy także zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa konsumentów. Na podstawie informacji od uczestników rynku, instytucji publicznych, a nawet władz pozostałych państw członkowskich Unii Europejskiej, Urząd może, po przeprowadzeniu przez Inspekcję Handlową kontroli, wszcząć postępowanie wobec podmiotu, który wprowadził na rynek artykuł zagrażający zdrowiu lub życiu jego użytkowników.

**Powiadomienie
o
niebezpieczeństwie to
uniknięcie
sankcji**

Przedsiębiorca, który stwierdził, że wprowadzony przez niego do obrotu produkt może zagrażać konsumentom, powinien zgłosić ten fakt do UOKiK. Jeżeli jednocześnie podejmie działania naprawcze, na przykład przeprowadzi akcję serwisową, uniknie kary w wysokości do 100 tys. zł. Praktyka taka stanowi element społecznej odpowiedzialności biznesu i przyczynia się do budowania zaufania wobec marki.

W przypadku, gdy UOKiK stwierdzi, że produkt stwarza zagrożenie dla życia i zdrowia konsumentów, w drodze decyzji nakłada na producenta lub dystrybutora określone obowiązki. Może na przykład zakazać wprowadzania produktu na rynek lub nakazać:

- oznakowanie go ostrzeżeniami o zagrożeniach, jakie może stwarzać,
- ostrzeżenie konsumentów, np. przez zamieszczenie ogłoszenia w prasie,
- wyeliminowanie zagrożenia,
- wycofanie artykułu z rynku i od konsumentów.

Wycofanie produktu od konsumentów oznacza, że przedsiębiorca musi go odkupić od użytkowników za cenę, po jakiej go nabyli, bez względu na stopień zużycia. Nabywca może wystąpić z takim roszczeniem do sprzedawcy, u którego artykuł kupił, jeżeli posiada na przykład paragon, lub żądać tego bezpośrednio od producenta.

Produkty uznane za niespełniające wymagań bezpieczeństwa są wpisywane do specjalnego rejestru dostępnego na stronie internetowej Urzędu. Na przedsiębiorcę, który wprowadził niebezpieczne artykuły na rynek, może zostać nałożona kara pieniężna w wysokości do 100 tys. zł. UOKiK również z własnej inicjatywy informuje opinię publiczną o produktach stwarzających zagrożenie dla konsumentów.

Bezpieczne plac zabaw

Z inicjatywy Urzędu w ośmiu państwach europejskich (Bułgarii, Danii, Estonii, Holandii, Norwegii, Słowacji, Słowenii i Polsce) zrealizowano projekt, którego celem było zwiększenie bezpieczeństwa dzieci na placach zabaw oraz podniesienie świadomości wszystkich, których dotyczy tematyka – rodziców, właścicieli i administratorów osiedli, instytucji nadzoru rynku, przedsiębiorców dostarczających sprzęt, ale również władz lokalnych.

W ramach tego projektu skontrolowano łącznie 16 tys. placów zabaw, doprowadzając do zamknięcia niektórych z nich, a także opracowano i rozpowszechniono publikacje na temat bezpieczeństwa takich obiektów, w tym broszurę dla ich administratorów i poradnik dla inspektorów. Akcję współfinansowała Komisja Europejska.

Oznakowanie CE

Wszystkie dostępne na rynku towary oznakowane symbolem CE (zabawki, sprzęt RTV i AGD, środki ochrony indywidualnej: kaski narciarskie, rękawice ochronne, ubrania dla motocyklistów oraz maszyny, w tym kosiarki i quady) powinny spełniać określone wymagania w zakresie bezpieczeństwa.

Znak CE stanowi deklarację producenta, że określony wyrób wprowadzany do obrotu spełnia zasadnicze wymagania określone w przepisach.

Na wniosek UOKiK mogą być one sprawdzane pod kątem zagrożeń, jakie stwarzają dla konsumentów. W przypadku, gdy przedsiębiorca nie wyeliminuje dobrowolnie stwierdzonych niezgodności, na podstawie decyzji Urzędu poprzedzonej postępowaniem administracyjnym możliwe jest w ostateczności wydanie zakazu sprzedaży wyrobów, które nie spełniają zasadniczych wymagań.

Uprawnionych do kontroli wyrobów również z własnej inicjatywy jest dziewięć instytucji wyspecjalizowanych. Są to głównie inspekcje, w tym podległa UOKiK Inspekcja Handlowa, ale także Urząd Komunikacji Elektronicznej czy Urząd Transportu Kolejowego.

Z instytucjami wyspecjalizowanymi współpracują organy celne, które weryfikują wyroby sprowadzane z krajów trzecich, nienależących do Unii Europejskiej. Informacje o wyrobach, które nie spełniają zasadniczych wymagań, dostępne są na stronie internetowej UOKiK.

Monitorowanie jakości paliw

UOKiK odpowiedzialny jest również za zarządzanie systemem monitorowania i kontrolowania jakości paliw ciekłych i biopaliw. Jego celem jest zapewnienie bezpieczeństwa oraz ochrona ekonomicznych interesów użytkowników pojazdów poprzez eliminowanie z rynku benzyn, oleju napędowego i opałowego oraz różnych rodzajów gazów niespełniających wymagań określonych w przepisach prawa, a także ochrona środowiska.

Od 2007 roku podlega UOKiK Inspekcja Handlowa kontroluje cały łańcuch dystrybucyjny – od stacji benzynowej poprzez hurtownie i bazy paliwowe aż do producenta. Badani mogą być również rolnicy wytwarzający biopaliwa ciekłe na własny użytek, właściciele i użytkownicy wybranych flot pojazdów, a na wniosek Policji oraz w toku czynności prowadzonych przez nią – przedsiębiorcy zajmujący się transportowaniem paliw. Za wytwarzanie, transportowanie, magazynowanie lub wprowadzanie do obrotu paliw niespełniających wymagań jakościowych grożą kary do 1 mln zł oraz 5 lat pozbawienia wolności.

W próbach paliwa badane są wszystkie lub niektóre parametry określone w przepisach prawa. Za wykonanie analiz odpowiadają laboratoria posiadające certyfikaty wydane przez Polskie Centrum Akredytacji. Stacje benzynowe wybierane są do kontroli losowo. Podstawą do wysłania inspektorów w konkretne miejsce są również skargi kierowców, informacje z Policji i innych organów ścigania oraz wyniki poprzednich analiz. Kontrola jakości przebiega w dwóch okresach monitorowania: od 1 maja do 30 września (okres letni) oraz od 1 października do 30 kwietnia (okres zimowy).

Raport podsumowujący kontrole jakości paliw w Polsce przedstawiany jest co roku Komisji Europejskiej oraz Radzie Ministrów. Szczegółowe informacje wraz z danymi teleadresowymi zbadanych przedsiębiorców dostępne są na stronie internetowej Urzędu.

Edukacja i Informacja

Równolegle do orzecznictwa oraz inicjatyw legislacyjnych UOKiK koncentruje się również na edukacji wszystkich uczestników rynku. Dotyczy to zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców. Do tych pierwszych kierowane są kampanie mające na celu wskazanie im instytucji reprezentujących ich interesy (np. spot telewizyjny „Możesz...” informujący o instytucji rzecznika konsumentów) czy dotyczące konkretnych problemów (np. emitowany w TVP cykliczny program „Konsument”, finansowany ze środków UOKiK).

Starając się zróżnicować formę przekazu w zależności od grupy docelowej, UOKiK prowadzi akcje skierowane zarówno do najmłodszych konsumentów (np. projekt „Moje konsumenckie ABC”), jak i dojrzałych nabywców dóbr i usług (np. kampania dla seniorów „Bądź świadomym konsumentem”).

W szerszym zakresie prowadzona jest również działalność edukacyjna wśród podmiotów gospodarczych. Ma ona na celu promocję przepisów antymonopolowych oraz zasad, na jakich przyznawana jest w Polsce pomoc publiczna (m. in. w formie publikacji czy warsztatów i seminariów dla przedsiębiorców).



Jedną z kampanii, zrealizowaną w ogólnopolskich mediach w 2009 roku, poświęconą była programowi leniency skierowanemu do skruszonych uczestników karteli, którzy w zamian za podjęcie współpracy z Urzędem mogą liczyć na łagodniejsze potraktowanie. Spot telewizyjny „Żart”, oparty na rysunkach Marka Raczkowskiego, zachęcał przedsiębiorców do dobrowolnego przyznania się do nielegalnej zмовы.

Urząd stara się również docierać do samorządów, wobec których prowadzone są liczne postępowania. Ich podstawą jest najczęściej zarzut ograniczania rozwoju lokalnych spółek, konkurentów zależnych od gmin przedsiębiorstw komunalnych, poprzez narzucanie im uciążliwych warunków prowadzenia działalności. Z drugiej strony władze lokalne same padają ofiarą nieuczciwych praktyk, takich jak zмовы przetargowe.

Współpraca z Zagranicą

UOKiK jest szczególnie aktywny na forum europejskim poprzez udział w pracach zespołów odpowiedzialnych za analizę obowiązujących przepisów prawa w celu wypracowania najlepszych rozwiązań zarówno dla Wspólnoty Europejskiej, jak i dla polskich konsumentów i przedsiębiorców. Propozycje konkretnych rozwiązań Urząd przedstawia między innymi podczas spotkań grup roboczych Rady UE, Europejskiej Sieci Konkurencji (ECN) oraz Sieci Współpracy ds. Polityki Konsumenckiej (CPC).



Spotkanie Neelie Kroes, Komisarz ds. Konkurencji Komisji Europejskiej, w czerwcu 2005 roku w Warszawie z Cezarym Banasińskim, Prezesem UOKiK w latach 2002-2007

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Jednocześnie Urząd uczestniczy w licznych projektach podejmowanych przez Środkowoeuropejską Inicjatywę w sprawie Współpracy Organów ds. Konkurencji (CECI), Komitet Konkurencji oraz Komitet ds. Polityki Konsumenckiej OECD, a także Międzynarodową Sieć Konkurencji (ICN) oraz Międzynarodową Sieć Ochrony Konsumentów (ICPEN). Zaangażowanie UOKiK w inicjatywy o charakterze międzynarodowym przyczynia się do zwiększenia poziomu ochrony wszystkich uczestników rynku w Polsce.



Spotkanie Megleny Kunevy, Komisarz ds. Konsumentów Komisji Europejskiej, z Małgorzatą Krasnodębską-Tomkiel Prezes UOKiK, w czerwcu 2008 roku w Warszawie

© Copyright by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej
Plac Powstańców Warszawy 1

00-956 Warszawa

Tel. 22 826 37 59

Fax. 22 826 11 86

www.uokik.gov.pl

dzk@uokik.gov.pl

ISBN 978-83-60632-31-4



