Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Polityki Konsumenckiej

Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w roku 2008

Warszawa, sierpień 2009

SPIS TREŚCI

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

1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.
2. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
4. Współdziałanie z UOKiK, Delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.
5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODRĘBNYCH PRZEPISÓW.

1. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Ustawa o kredycie konsumenckim.
3. Umowy zawierane na odległość oraz umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).
4. Niedozwolone postanowienia umowne (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).
5. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów.
6. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.
7. Ustawa o języku polskim.

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

1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.
2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.

VI. TABELE.

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

Raport dotyczący działalności Powiatowych/Miejskich Rzeczników Konsumentów w roku 2008 sporządzony został na podstawie sprawozdań przekazanych przez rzeczników delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Na podstawie danych przedstawionych przez delegatury ustalono, że w omawianym okresie funkcjonowało **371** rzeczników konsumentów. Raport niniejszy powstał na podstawie 357 złożonych sprawozdań cząstkowych, 17 rzeczników nie przekazało swoich sprawozdań do dnia sporządzenia zestawień przez delegatury.

W kilku przypadkach, stosownie do art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331, ze zm.), zwanej dalej uokik, powiaty, na podstawie porozumienia, utworzyły jedno wspólne stanowisko rzecznika. Łączone stanowiska rzecznika:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Radomiu i w Zwoleniu,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli i w Nisku,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów i Miejski Rzecznik Konsumentów w Lublinie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów i Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie.

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego, do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów *przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi*.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego i wojewódzkiego jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37 – 43 uokik.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów wynikających z art. 42 uokik należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.

Oprócz ww. kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,

- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję (art. 86 uokik),
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 100 uokik),
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479 (38) par. 1 ustawy Kodeks postępowania cywilnego),
- występować do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika (Art. 114 ust 1 uokik).

Usytuowanie organizacyjne rzeczników określają statuty (regulaminy) powiatów. Część rzeczników posiada wyodrębnione biuro, jednakże zwykle działają w nim jednoosobowo. Niejednokrotnie powoływani są oni na niepełne etaty i realizują swoje zadania obok innych funkcji pełnionych w powiecie. Niektórzy rzecznicy w wykonywaniu swej pracy korzystają z pomocy radcy prawnego oraz pracownika sekretariatu zatrudnionego w starostwie. Jedynie nieliczni rzecznicy dysponują wyodrębnionym, zorganizowanym biurem, w którym pracuje personel pomocniczy (np. Warszawa, Szczecin, Gdańsk, Kościerzyn, Lublin, Konin /MRK i PRK/, Poznań /MRK i PRK/, Bydgoszcz, Toruń, Bartoszyce, Kraków, Tarnów /zarówno MRK jak i PRK/, Łódź, Wrocław, Gorzów Wlkp.,). W większości przypadków rzecznicy legitymują się wykształceniem prawniczym lub ekonomicznym.

Rzecznicy konsumentów posiadają kompetencje doradcze i procesowe, nie posiadają natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych. W okresie sprawozdawczym powoływani byli odpowiednio uchwałą rady miasta lub rady właściwego powiatu, stąd też bezpośrednio podporządkowani byli radom i przed nimi ponosili odpowiedzialność – art. 40 ust. 3 uokik. Z dniem 1 stycznia 2009 r. art. 40 ww. ustawy zmieniony został przez art. 52 pkt 1 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U.08.223.1458). Obecne brzmienie art. 40 uokik:

„Art. 40. 1. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta.

2. Rzecznikiem konsumentów może być osoba posiadająca wyższe wykształcenie, w szczególności prawnicze lub ekonomiczne, i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową.

3. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta).

4. Rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego (urzędu miasta), a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

5. W pozostałym zakresie dotyczącym statusu prawnego rzecznika konsumentów stosuje się przepisy ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458).”

Charakter udzielanej przez rzeczników pomocy przedstawiał się następująco: osobiście – bezpośrednio w biurze, telefonicznie, listownie lub poprzez e-mail. Rzecznicy informowali o prawach i obowiązkach, analizowali postanowienia umów, kart gwarancyjnych, wyposażali w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowną pomoc – należy uznać, że była ona skuteczna.

W przeciwnym wypadku rzecznicy występowali do przedsiębiorcy, prowadzili mediacje, sporządzali pisma reklamacyjne itp. – prowadzili działania mające na celu polubowne załatwienie sprawy, jeśli to nie skutkowało – sporządzali pozwy i inne pisma procesowe dla konsumentów, lub sami występowali do sądu z powództwem.

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

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

Podstawową formą świadczenia pomocy przez rzeczników konsumentom w 2008 r. było udzielanie porad prawnych (informacje o przysługujących prawach, w tym kierowanie konsumentów do właściwych instytucji: np. Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego), przygotowywanie wezwań przedprocesowych oraz pism procesowych, wytaczanie powództw na rzecz konsumentów albo przystępowanie do postępowań prowadzonych na wniosek konsumenta, interwencje u przedsiębiorców (zarówno bezpośrednie w formie telefonicznej jak i wystąpienia pisemne), prowadzenie mediacji pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, udzielanie informacji.[1]

Biorąc pod uwagę dane dotyczące poradnictwa konsumenckiego z lat ubiegłych, liczba udzielonych przez rzeczników porad i wyjaśnień stale wzrasta. Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej, znajomości przysługujących konsumentom praw, czy też z drugiej strony – nieznajomości przepisów konsumenckich ale właściwym „doinformowaniu" gdzie szukać fachowej pomocy – wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie przeciętnego konsumenta na odpowiednią i skuteczną pomoc. Skutecznie sprzyja temu także aktywna polityka medialna UOKiK, podkreślająca m.in. rolę rzeczników konsumentów jako instytucji chroniącej interesy konsumentów. Ponadto na stronach internetowych wielu starostw powiatowych oraz urzędów miast znajdują się serwisy informacyjne dla konsumentów (odesłania do stron internetowych rzeczników, linki, podstawowe akty prawne oraz wzory pism).

W celu lepszego kontaktu z konsumentami rzecznicy niejednokrotnie pełnili dyżury poza siedzibą starostwa (np.: PRK w Kartuzach, pracownik biura MRK w Szczecinie pełnił cotygodniowe dyżury w Filii Urzędu Miasta w Szczecinie na Prawobrzeżu) lub w innych miastach podległych starostwom powiatowym (np.: PRK w Bytowie, PRK w Chojnicach).

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

Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo	**Ilość udzielonych porad i informacji**
Bydgoszcz: kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	**23 733**

[1] Ilość udzielonych porad i informacji w skali całego kraju przedstawia tabela nr 1. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z rozgraniczeniem na konkretny rodzaj sprawy zawarty jest w tabeli nr 1a w Rozdziale VI niniejszego sprawozdania.

Gdańsk: pomorskie i zachodniopomorskie	**49 374**
Katowice: śląskie i opolskie	**58 683**
Kraków: małopolskie i podkarpackie	**69 899**
Lublin: lubelskie i podlaskie	**20 744**
Łódź: łódzkie i świętokrzyskie	**16 649**
Poznań: wielkopolskie	**21 348**
Wrocław: dolnośląskie i lubuskie	**35 949**
Warszawa: mazowieckie	**37 123**
Razem	**333 502**

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

a) umowy sprzedaży konsumenckiej - reklamacje towarów zakupionych – głównie (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu): obuwia, sprzętu RTV i AGD, odzieży, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, mebli oraz elementów wyposażenia wnętrz, samochodów i akcesoriów, materiałów budowlanych. Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznicy podejmowali działania były:

- *w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową*: odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji - nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców ustawowego 14 - dniowego terminu rozpatrzenia reklamacji, brak podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową, kłopoty ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji" rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego – nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową na mocy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.; zwanej dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej). Niektórzy sprzedawcy stosują praktykę zamieszczania na formularzach reklamacyjnych informacji o obowiązku osobistego zgłoszenia się przez konsumenta po decyzję w sprawie reklamacji;
- *w zakresie gwarancji jakości*: utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, brak możliwości skorzystania z uprawnień gwarancyjnych z wielu powodów szczegółowo wyliczonych w dokumencie gwarancyjnym.

Często zapewnienia producenta lub sprzedawcy, np. „gwarancja dożywotnia, gwarancja 15, 20 lat" konsumenci traktują jako gwarancję, że produkt przez ten okres będzie objęty bezpłatną ochroną. Samo takie oświadczenie nie jest gwarancją, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta.

Z uwagi na fakt, iż udzielenie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są bardzo słabe i często narażają konsumenta na:

- długi czas naprawy lub wymiany (nie określenie terminu załatwienia reklamacji),
- często mimo ewidentnej wadliwości towaru, nie ma możliwości wymiany towaru na nowy,
- ponoszenie kosztów transportu, badania-ekspertyzy towaru,
- żądanie od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej w ocenie serwisu reklamacji,
- nie przedłużanie gwarancji w razie naprawy lub wymiany towaru,
- uzależnianie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonania płatnych przeglądów serwisowych.

Brak unormowania gwarancji konsumenckiej w Kodeksie cywilnym, powoduje, iż konsument nie jest właściwie chroniony gdy korzysta z gwarancji.

Niestety konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności;

- *inne problemy* dotyczyły:
  - odmowy przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru,
  - kierowania konsumentów do serwisów gwarancyjnych (w przypadku posiadania karty gwarancyjnej),
  - uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru,
  - nie przestrzeganie 14–dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta,
  - odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta na podstawie dowodu zakupu, jakim jest wydruk z terminala kart płatniczych, lub potwierdzenia transakcji wystawionego przez bank,
  - braku lub nieterminowym udzieleniu odpowiedzi na złożoną reklamację,
  - nie określaniu terminów załatwienia reklamacji (naprawy lub wymiany towaru),
  - dostarczeniu uszkodzonego mechanicznie towaru, czego konsument nie sprawdził na miejscu,
  - koniecznością udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta,
  - nie wykazywaniu dobrej woli ze strony sprzedawców w razie prośby konsumentów o wymianę lub zwrot towaru.

b) <u>związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług</u> – podstawowymi problemami, z jakimi spotykali się rzecznicy w tym zakresie były (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu):

- *usługi telekomunikacyjne* – zawyżone rachunki telefoniczne za usługi telefonii stacjonarnej lub komórkowej jak również za połączenia internetowe, nieprawidłowo naliczany abonament, zła jakość usług - wynikająca głównie z częstych przerw w ich świadczeniu, nieprawidłowości w funkcjonowaniu Błękitnej Linii TP SA – przy jednoczesnym przerzuceniu związanych z tym obciążeń na konsumenta, problemy z dialerami, stwarzanie

utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych, stwarzanie utrudnień w odstąpieniu od umowy z operatorem telekomunikacyjnym,

- *problemy z nadawcami TV cyfrowej i kablowej*,
- *usługi budowlane i remontowe* – realizacja robót niezgodna z projektem, umową lub zamówieniem, używanie materiałów nienależytej jakości, żądanie wypłaty ceny wyższej niż umówiona, żądanie wysokiego zadatku, zaliczki lub zapłaty z góry całości kwoty, opóźnienia w realizacji robót, odmowa wystawiania faktur,
- *usługi bankowe i finansowe* – nieprzestrzeganie przepisów ochronnych konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki, zawieranej w lokalu, poza lokalem i na odległość, wprowadzanie konsumentów w błąd co do uprawnień związanych z wcześniejszą spłatą zaciągniętego kredytu konsumenckiego, stosowanie niejasnych sformułowań warunków umowy o kredyt konsumencki we wzorach umownych, wprowadzanie w błąd co do wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków (lokaty, ROR) oraz oprocentowania, prowizji i dodatkowych opłat za obsługę kredytów (w tym głównie hipotecznych oraz na zakup towarów konsumpcyjnych – w ramach umów wiązanych sprzedaży i kredytu), żądanie prowizji za prowadzenie ROR – pomimo długotrwałego braku środków na rachunku i nie realizowania wynikających z kodeksu cywilnego obowiązków banku, bezprawne wpisywanie do bazy nierzetelnych dłużników bankowych. Brak regulacji prawnych na rynku pośrednictwa finansowego, w wyniku czego konsument nie ma pewności, że jego pieniądze pośrednik w odpowiednim czasie przekaże na konto wierzyciela. Obecnie działalność tego typu firm jest oparta wyłącznie na zaufaniu.
- *usługi deweloperskie* – umieszczanie w treści umów o budowę lokalu klauzul abuzywnych, nieprzestrzeganie warunków umów, m.in. terminów przekazywania mieszkań nabywcom, nakłanianie konsumentów do podpisywania aneksów zawierających niekorzystne dla konsumenta postanowienia,
- *usługi transportu lotniczego* – opóźnienia bądź odwołania lotu, zniszczenia bądź zagubienia bagażu, odstąpienie od umowy przewozu i problemy z odzyskaniem kosztów biletu, brak pełnej i rzetelnej informacji dotyczącej cen biletów oraz pobieranie dodatkowych opłat manipulacyjnych,
- *usługi ubezpieczeniowe, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych* – odmowa wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości, wypłata odszkodowania na podstawie kosztorysu, a nie rachunków,
- *usługi motoryzacyjne* – długotrwałe naprawy samochodów, wielokrotne, nieskuteczne naprawy, wymiana niesprawnych części na inne również wadliwe,
- *usługi turystyczne* – niska jakość hoteli i świadczonych usług, różnice występujące pomiędzy ceną rzeczywistą usługi a ceną oferty katalogowej,
- *usługi pralnicze* – uszkodzenie lub zagubienie odzieży oddanej do czyszczenia chemicznego,
- *usługi edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)* – brak możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy bez ponoszenia kar umownych, żądanie wysokich odsetek karnych za nieterminowe płacenie czesnego, brak możliwości rozwiązania umowy w sytuacji niezadowolenia z jakości świadczonych przez szkołę usług, odmowa wydania świadectwa ukończenia szkoły z powodu nieuregulowania wszystkich opłat za szkołę.

Należy ponadto odnotować znaczny wzrost liczby skarg konsumenckich (sygnalizowany zwłaszcza przez rzeczników z województwa wielkopolskiego) dotyczących spraw bankowych

oraz ubezpieczeniowych, co niewątpliwie związane jest z dość agresywną ofertą w tym sektorze usług, jak również z kryzysem na rynkach finansowych i powiązaną z tym weryfikacją umów kredytowych przez banki.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez:

- *nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość* – polegające na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów co do przedstawianej oferty – m. in. prenumeraty czasopism, książek, umów abonamentu telewizji satelitarnej, telekomunikacyjnych, dostępu do internetu, sprzedaży sprzętu AGD, montażu filtrów do wody a nawet sprzedaży samochodów. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza odstąpienia od umowy, w szczególności od umów wiązanych, czyli takich gdzie poza umową kupna-sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu. Trudności z rozwiązaniem umowy stwarzali zarówno sprzedawca jak i bank, co powodowało, iż odstąpienie od nich stawało się praktycznie niemożliwe. Praktyki te były stosowane nawet w okresie trwania 10 – dniowego ustawowego terminu, przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy. Konsumenci obciążani byli kosztami przesyłek, oferowano im towar za cenę znacznie przewyższającą jego wartość lub towary niskiej jakości, nie byli informowani o adresie siedziby firmy wysyłkowej lub akwizytora,
- *zawieszanie albo zaprzestanie wykonywania przez przedsiębiorców działalności gospodarczej,* pomimo wcześniej zawieranych z konsumentami umów, czego skutkiem jest pozbawienie ich możliwości dochodzenia swoich praw.

Zgłaszano również skargi na działalność zakładów energetycznych, gazowniczych, ciepłowniczych, wodociągowych, Poczty Polskiej, PKP, zakładów komunikacji miejskiej oraz związane z utrzymaniem lokali mieszkalnych. Dotyczyły one czynszu, stanu technicznego, mediów: wody, gazu, energii elektrycznej i cieplnej. Niejednokrotnie również do rzecznika zwracali się mieszkańcy z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in.: sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań domów komunalnych, sprawy dotyczące prawa pracy, prawa rodzinnego, prawa spadkowego.

Konsumenci skarżyli się również na nieuczciwą działalność niektórych firm windykacyjnych, nękających zastraszającymi wezwaniami do spłaty nieistniejącego długu, powołując się na nieistniejące przepisy. Skargi na jakość paliwa skutkowały zawiadomieniem przez rzecznika Inspekcji Handlowej.

Coraz częściej z porady rzeczników pragną również skorzystać przedsiębiorcy. Przedmiotem ich pytań była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wystąpienia rzeczników do przedsiębiorców znajdują podstawę w art. 42 ust. 4 uokik. Uprawnienie to wsparte jest art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiącym „kto wbrew przepisowi art. 42 ust. 4 narusza obowiązek udzielania Rzecznikowi

Konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000zł". Rzecznikowi przysługuje prawo wystąpienia do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający ww. obowiązek. Niejednokrotnie, już samo powołanie się na art. 114 ust. 1 uokik sprawiało, iż pisma rzecznika kierowane do przedsiębiorcy jedynie sporadycznie nie przynosiły oczekiwanych rezultatów.

Ponadto, zgodnie z art. 12 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) rzecznik konsumentów posiada dodatkową kompetencję w przedmiocie występowania z żądaniem zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej.

Większość wystąpień miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, rzecznicy wnosili o polubowne załatwienie sporu poprzez zweryfikowanie przez przedsiębiorcę swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadkach, gdy ewidentnie zostały naruszone prawa konsumenckie a przedsiębiorca nie ustosunkował się pozytywnie do wystąpienia rzecznika, kierowane były powództwa do sądu, bądź też rzecznicy wstępowali do toczących się już postępowań sądowych. Przedsiębiorcom udzielano również stosownych wyjaśnień i pouczeń.

Znamienne jest, że w większości przypadków wystąpienia do przedsiębiorców, kończyły się pozytywnym załatwieniem sprawy. Wskazuje to z jednej strony na sprawne prowadzenie przez rzeczników mediacji z przedsiębiorcami, a z drugiej strony na zrozumienie i chęć polubownego załatwienia sporu przez przedsiębiorców – również w trosce o „dobry" wizerunek firmy.

Rzecznicy sygnalizują ponadto następujące problemy ze strony przedsiębiorców:

- brak znajomości (bądź nie respektowanie) przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Częstą praktyką była również odmowa uznania roszczeń konsumenta z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie okresu 6 miesięcy od daty wydania towaru (kiedy to konsument traci przywilej dowodowy w postaci ustawowego domniemania istnienia wady w momencie wydania towaru i musi sam uprawdopodobnić istnienie niezgodności towaru z umową w chwili jego wydania). W toku spraw niejednokrotnie rzecznicy korzystali z pomocy niezależnych rzeczoznawców (wpisanych na listę Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej), których ekspertyza przeważnie różniła się znacząco od ekspertyzy rzeczoznawcy powołanego przez przedsiębiorcę.
- niewłaściwe i niekorzystne dla konsumentów stosowanie przepisów ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 Nr 100, poz. 1081), zarówno przez banki udzielające kredytu jak i przedsiębiorców, od których nabywają towary lub usługi finansowane kredytem.
- brak informacji ze strony przedsiębiorcy o właściwościach danego towaru, np. obuwia sportowego, co skutkowało używaniem go niezgodnie z jego przeznaczeniem.
- nieprzestrzeganie przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271) poprzez utrudnianie konsumentom skorzystania z przysługujących im uprawnień do odstąpienia od umowy w terminie

10 dni od dokonania zakupu, bez podania przyczyny i ponoszenia z tego tytułu konsekwencji finansowych.

W przypadkach stwierdzenia stosowania w treści umów bądź regulaminów niedozwolonych zapisów, rzecznicy występowali do przedsiębiorców z wezwaniem do ich zmiany. Częstokroć współdziałali również z właściwymi miejscowo i rzeczowo instytucjami, mając na celu wspólne wystąpienie do przedsiębiorcy ewidentnie naruszającego prawo konsumenckie.

Rzecznicy podejmowali również interwencje na rzecz konsumentów w przypadku działań przedsiębiorców łamiących zasady dobrych obyczajów kupieckich.

Szczegółowe zestawienie spraw, w których rzecznicy konsumentów występowali do przedsiębiorców w interesie konsumentów zawarte jest w poniższej tabeli (Tabela nr 2).

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

Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo	**Ilość wystąpień do przedsiębiorców**
Bydgoszcz: kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	**3 574**
Gdańsk: pomorskie i zachodniopomorskie	**8 789**
Katowice: śląskie i opolskie	**9 194**
Kraków: małopolskie i podkarpackie	**4 007**
Lublin: lubelskie i podlaskie	**2 980**
Łódź: łódzkie i świętokrzyskie	**4 656**
Poznań: wielkopolskie	**2 262**
Wrocław: dolnośląskie i lubuskie	**6 596**
Warszawa: mazowieckie	**6 056**
Razem	**48 114**

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Artykuł 42 ust. 2 uokik stanowi, iż fakultatywnym zadaniem rzecznika konsumentów jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do

toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Prawo nie obliguje jednak rzecznika do wystąpienia do sądu w imieniu konsumenta. Decyzję w tej sprawie rzecznik podejmuje samodzielnie, po analizie przedłożonej mu skargi oraz związanej z nią dokumentacji. Oznacza to, iż rzecznik samodzielnie dokonuje oceny ryzyka i zasadności wystąpienia z powództwem przeciwko przedsiębiorcy.

Rzecznicy zazwyczaj decydowali się na wytoczenie powództwa na rzecz konsumentów, gdy:

- przedstawione przez konsumenta dowody jednoznacznie wskazywały, iż przedsiębiorca rażąco naruszył prawo;
- przedstawione dowody wskazywały jednoznacznie, iż przedsiębiorca naruszył prawo a jednocześnie rzecznik ocenia, że konsument sam nie poradzi sobie ani ze sporządzeniem pozwu ani z uczestnictwem w procesie (osoby starsze, chore);
- sprawa dotyczy szerokiego kręgu konsumentów, a wyrok w sprawie mógłby stanowić pewien rodzaj wskazówki na przyszłość w podobnych sprawach (precedens).

Rzecznicy przed wytoczeniem powództwa kierowali do przedsiębiorcy propozycję ugodowego załatwienia sporu. W przypadku, gdy sprzedawca/usługodawca nie udzielił odpowiedzi, lub jego stanowisko było odmienne od stanowiska rzecznika, sprawa kierowana była na drogę postępowania sądowego. Stosownie do art. 63^3 Kodeksu postępowania cywilnego, rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować do toczącego się już postępowania w każdym jego stadium za zgodą powoda.

Większość powództw związana była z dochodzeniem roszczeń wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową, gwarancji (obuwie, odzież, meble, okna PCV, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe) i zasad rozwiązywania umów. Dominowały jednakże przede wszystkim pozwy o zapłatę.

Przybliżoną strukturę powództw w skali całego kraju przedstawia Tabela nr 3.

Tabela nr 3 – Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Właściwa miejscowo delegatura UOKiK / Województwo	**Powództwa na rzecz konsumentów**
Del. w Bydgoszczy/ kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie	**90**
Del. w Gdańsku/ pomorskie i zachodniopomorskie	**51**
Del. w Katowicach/ śląskie i opolskie	**62**
Del. w Krakowie/ małopolskie i podkarpackie	**162**
Del. w Lublinie/ lubelskie i podlaskie	**34**
Del. w Łodzi/ łódzkie i świętokrzyskie	**23**
Del. w Poznaniu/ wielkopolskie	**71**

Del. we Wrocławiu/ dolnośląskie i lubuskie	**148**
Del. w Warszawie/ mazowieckie	**229**
Razem	**870**

Niezależnie od powództw wytaczanych w interesie konsumentów, wymienionych w niniejszej informacji, rzecznicy wstępowali także do toczących się postępowań cywilnych wszczętych z powództw samych konsumentów. Wielokrotnie służyli oni również pomocą prawną w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturami, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Trwa stała, bieżąca współpraca pomiędzy Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów a powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów. W ocenie rzeczników, bieżąca współpraca UOKiK z powiatowymi rzecznikami konsumentów jest w pełni zadowalająca.

UOKiK w ramach szeroko pojętej współpracy z samorządem powiatowym podejmuje następujące działania:

- monitoruje proces powoływania rzeczników – w tym celu opracowano w Urzędzie specjalną bazę danych, z uwzględnieniem adresów biur rzeczników konsumentów, aby stworzyć możliwość dotarcia do właściwego miejscowo rzecznika (baza ta jest też dostępna na stronie internetowej UOKiK),
- udziela rzecznikom porad, informacji oraz wyjaśnień dotyczących prawa konsumenckiego,
- uczestniczy w regionalnych naradach z rzecznikami oraz jednostkami Inspekcji Handlowej, poświęconych wymianie doświadczeń i ustaleniu kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów,
- współpracuje z powołaną przez Prezesa UOKiK Krajową Radą Rzeczników Konsumentów. Rada ta jest ustawowym, stałym organem opiniodawczo-doradczym Prezesa Urzędu w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego. W skład Rady wchodzi dziewięciu rzeczników konsumentów, po jednym z obszaru właściwości miejscowej każdej delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

  Do zadań Rady należy w szczególności:

  – przedstawianie propozycji dotyczących kierunków zmian legislacyjnych w przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów,

  – wyrażanie opinii w przedmiocie projektów aktów prawnych lub kierunków rządowej polityki konsumenckiej,

  – wyrażanie opinii w innych sprawach z zakresu ochrony konsumentów przedłożonych Radzie przez Prezesa Urzędu.

Rzecznicy składali do UOKiK zawiadomienia dotyczące podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesyłali w formie sygnałów informacje o nieuczciwych praktykach przedsiębiorców do wykorzystania przez UOKiK w prowadzonych działaniach, wnosili o podjęcie badania wzorców umów celem ustalenia, czy nie zawierają one postanowień niezgodnych z przepisami prawa, zwracali się do Delegatur, Inspektoratów Inspekcji Handlowej i Inspekcji Sanitarnej o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorców oraz współdziałali przy prowadzonych kontrolach, zbierając od przedsiębiorców materiały, które były następnie wykorzystywane w toku prowadzonych badań i postępowań (kontrola banków, kontrola umów w obrocie nieruchomościami, kontrola oznakowania towarów, itp.). Brali udział w szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje organizowanych przez UOKiK, Inspekcję Handlową.

Jak wynika z przedstawionych sprawozdań rzecznicy ponadto współpracują z:

- ⇒ Prokuraturą,
- ⇒ Policją,
- ⇒ oddziałami terenowymi Urzędu Regulacji Energetyki,
- ⇒ Polubownymi Sądami Konsumenckimi,
- ⇒ Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich,
- ⇒ Europejskim Centrum Konsumenckim,
- ⇒ Federacją Konsumentów
- ⇒ Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej (Stowarzyszenie udziela w Ośrodkach Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego dla osób nadmiernie zadłużonych – działalność Stowarzyszenia upowszechniana była wśród konsumentów),
- ⇒ Zrzeszeniem Prywatnego Handlu i Usług,
- ⇒ Biurem Rzecznika Ubezpieczonych,
- ⇒ Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich,
- ⇒ Związkiem Banków Polskich,
- ⇒ Arbitrem Bankowym,
- ⇒ Państwową Inspekcją Pracy,
- ⇒ Urzędem Komunikacji Elektronicznej,
- ⇒ Nadzorem Farmaceutycznym,
- ⇒ Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych,
- ⇒ i innymi podmiotami.

Współpraca z ww. podmiotami polega m. in. na wzajemnej wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych.

W tym przedmiocie na szczególne uwzględnienie zasługuje współpraca z Inspekcją Handlową. Polega ona w szczególności na powiadamianiu organów IH o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości obydwu instytucji. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do jednostek terenowych Inspekcji celem podjęcia interwencji przez IH (prowadzenie postępowań pojednawczych, korzystanie z usług usytuowanych przy Inspekcji Handlowej rzeczoznawców), zaś Inspekcja Handlowa kieruje do rzeczników tych konsumentów, których sprawy wymagają fachowej pomocy w postępowaniu procesowym.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań rzecznika jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych na rzecz konsumentów. Działania powyższe podejmowane były zarówno wobec konsumentów „dorosłych" jak i dzieci i młodzieży – kształtujących dopiero swoje gusta i stawiających pierwsze kroki w świecie popytu i podaży. Obejmowały również akcje informacyjne skierowane do przedsiębiorców, propagujące m.in. nowe przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Podejmowane przez rzeczników działania miały następujące formy:

- współpraca z prasą – publikowanie tematycznych artykułów, cykli wykładów, wywiadów, czy też cykliczne dyżury informacyjne w siedzibach gazet – zarówno o zasięgu ogólnokrajowym jak i tytułach lokalnych,
- współpraca z innymi mediami: telewizją i radiem – również o zasięgu ogólnokrajowym i lokalnym – mająca na celu m.in. przekazywanie informacji o wszelkich zmianach w przepisach prawnych dotyczących konsumentów, nagłaśnianie istniejących na rynku zagrożeń interesów konsumentów w audycjach radiowych i programach telewizyjnych,
- konferencje tematyczne propagujące wiedzę z zakresu ochrony konsumentów,
- edukacja w szkołach polegająca m.in. na rozpowszechnianiu materiałów edukacyjnych (przygotowanych również w wersji dla najmłodszych), propagowaniu wiedzy o przysługujących konsumentowi prawach, organizowaniu konkursów wiedzy dla młodzieży,
- w ramach działań edukacyjnych rzecznicy organizowali także pozaszkolne spotkania informacyjne. Najczęściej były one prowadzone w sposób zorganizowany, dla szerokiego kręgu słuchaczy. Szczególnie zainteresowane takimi spotkaniami były: spółdzielnie mieszkaniowe, zrzeszenia przedsiębiorców, cechy rzemieślnicze, instytucje gminne i powiatowe. Spotkania informacyjne przygotowywano głównie dla pracowników tych instytucji, członków spółdzielni, zrzeszeń i cechów, mieszkańców gminy i powiatu. W każdym przypadku spotkania połączone były z udzielaniem porad konsumentom. Na odnotowanie zasługują częste spotkania organizowane przez rzeczników dla ich własnych rad powiatu.
- rzecznicy prowadzili działalność edukacyjną także w innych formach, np. przesyłając do poszczególnych gmin wchodzących w skład powiatu informacje, opracowania, broszury o charakterze konsumenckim, z prośbą o ich rozpowszechnienie wśród mieszkańców, poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w urzędzie gminy lub w siedzibie poszczególnych spółek komunalnych, czy też przekazanie radnym, sołtysom w celu dalszego ich kolportażu,
- wielu rzeczników konsumentów informuje również, że starostwa powiatowe, w których są zatrudniani zorganizowały na własnych stronach internetowych zakładki dotyczące działalności rzeczników i wielu innych aspektów problematyki konsumenckiej oraz tablice informacyjne na terenie starostw temu poświęcone,
- szkolenia dla nauczycieli z zakresu wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych – organizowane i realizowane przy współpracy z wojewódzkimi kuratorami oświaty, wydziałami

edukacji i sportu starostw powiatowych, urzędów miast i gmin, ośrodkami doradztwa metodycznego, dyrektorami szkół. Uczestnikami szkoleń byli głównie nauczyciele wiedzy o społeczeństwie, historii, geografii, ekonomii, doradcy metodyczni oraz dyrektorzy poszczególnych szkół,

- prelekcje prowadzone dla różnych grup środowiskowych, bezpośrednie spotkania z konsumentami w postaci pogadanek, prelekcji itd.,
- rozprowadzanie broszur, materiałów informacyjnych,
- szkolenie przedsiębiorców w zakresie praw konsumentów,
- prowadzenie poradnictwa konsumenckiego poprzez umieszczanie krótkich informacji oraz tzw. FAQ (Frequently Asked Questions) na stronach internetowych oraz za pomocą poczty elektronicznej.

Przykłady konkretnych inicjatyw:

- PRK w Brodnicy – spotkania z młodzieżą w ramach „Dni przedsiębiorczości", w czasie których rozdano różnego rodzaju materiały, ulotki, kserokopie ustaw poruszających tematykę konsumencką.
- MRK w Grudziądzu – spotkania z młodzieżą w ramach „Światowego Dnia Konsumenta", „Dnia Bezpiecznego Internetu" w czasie których propagowano między innymi prawa konsumentów dokonujących zakupów przez internet.
- PRK w Nakle nad Notecią – strona internetowa z syntetycznym opisem poszczególnych rodzajów umów zawieranych najczęściej przez konsumentów. Ponadto spotkania z osobami starszymi w ramach współpracy ze Związkiem Emerytów i Rencistów w Nakle nad Notecią.
- PRK w Sępólnie Krajeńskim – spotkania z młodzieżą w formie warsztatów „Moje konsumenckie ABC – młodzi kupują", których celem były krótkie prelekcje, pogadanki o podstawowych prawach konsumenta.
- PRK w Toruniu – współpraca z fundacją „Mama w mieście" mająca na celu cykl spotkań dla młodych matek i zapoznanie z aktualnymi przepisami konsumenckimi.
- rzecznicy z województwa wielkopolskiego (Gniezno, miasto Kalisz, Poznań, Środa Wlkp., Gostyń, Piła, Września, Śrem, Oborniki, Złotów, miasto Konin, Wągrowiec, Konin, Środa Wlkp.) przeprowadzili w swoich powiatach wykłady w szkołach w celu przygotowania młodzieży do V edycji Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, organizowanej przez Delegaturę UOKiK w Poznaniu, która na szczeblu powiatowym przeprowadzana jest przez rzeczników.
- PRK z Nowego Targu – cykl wykładów nt. ochrony praw konsumentów w ramach Uniwersytetu III Wieku w Nowym Targu, zorganizował dodatkowe dyżury konsumenckie dla mieszkańców w budynkach urzędów gmin, uruchomił stale aktualizowaną stronę internetową zawierającą informacje dotyczące obowiązujących aktów prawnych regulujących problematykę konsumencką,
- PRK w Stalowej Woli przeprowadził cykl wykładów z zakresu prawa konsumenckiego w ramach Uniwersytetu III Wieku w Stalowej Woli, zorganizował konkurs wiedzy o prawach konsumenta pod hasłem „Instytucje związane z ochroną praw konsumenta" dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych, zorganizował konferencję dla młodzieży: „Młody konsument, czyli kupuj z głową",

- MRK w Tarnowie – samodzielne wydawanie miesięcznika „Biuletyn konsumencki", dostępnego na stronach internetowych Urzędu Miasta Tarnowa,
- MRK w Krakowie – uruchomił dodatkowe dyżury konsumenckie w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa, we współpracy z Biurem Prasowym Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa zorganizował dwie konferencje prasowe pt. „Wakacje bez rozczarowań" oraz „Zakupy tak, ale z rozwagą".

Rzecznicy uczestniczyli również w szkoleniach i spotkaniach organizowanych specjalnie dla nich, które miały na celu poszerzenie ich wiedzy z zakresu spraw mogących stanowić ich przedmiot zainteresowań:

- Szkolenie nt. otwarcia rynku energii elektrycznej zorganizowane przez Południowy Odział Terenowy Urzędu Regulacji Energetyki w Katowicach.
- Seminarium zorganizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej, dotyczyło „ubezpieczenia kredytów oraz nieuczciwych praktyk rynkowych".
- Spotkanie zorganizowane przez Rzecznika Klienta działającego w ramach struktury Vattenfall w Gliwicach, dotyczyło „nawiązania współpracy z rzecznikami, którzy reprezentują konsumenta oraz dbanie o jego prawa na terenie Śląska".
- Spotkania z organizacjami reprezentującymi konsumentów zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel w Katowicach.
- Seminarium powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów nt. ubezpieczeń w umowach kredytu oraz postępowania uproszczonego w procedurze cywilnej.
- Warsztaty dla rzeczników konsumentów nt. prawa energetycznego zorganizowane przez Południowy Odział Terenowy Urzędu Regulacji Energetyki w Katowicach.
- Ogólnopolska Konferencja Naukowa – „Prawne uwarunkowania wymiany informacji" – Uniwersytet Warszawski Wydział Prawa i Administracji – Warszawa.
- Drugi etap szkolenia mediatorów nt. „Rozwiązywanie konfliktów na drodze mediacji, procedury, techniki – warsztaty specjalistyczne", zorganizowane przez Ogólnopolski Ośrodek Konferencyjny.
- Seminarium powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, na temat: ubezpieczenia w umowach kredytu, wykład Arbitra Bankowego ZBP, procedura cywilna – postępowanie uproszczone, zawieranie ugody przesądowej.
- 8 konferencja naukowo-branżowa „Konsument na rynku turystycznym". Umowy zawierane poprzez Internet. Odpowiedzialność za szkodę niemajątkową. Nowe tendencje w turystyce. Nowe regulacje dotyczące praw konsumenta. - Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa im. Wojciecha Korfantego w Katowicach.
- i inne.

Spotkania i konferencje organizowane z inicjatywy Rzecznika w Szczecinie:

- Konferencja Prasowa z udziałem Pani Prezydent Elżbiety Masojć z okazji Światowego Dnia Konsumenta, która odbyła się 14 marca 2008 r. w UM Szczecin. Tytuł konferencji: „zanim klikniesz – poznaj swoje prawa".

– Miejski Rzecznik Konsumentów wspólnie z Dyrektorem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku, był organizatorem XIII cyklicznego Ogólnopolskiego Spotkania Rzeczników, które odbyło się w Szczecinie w dniach 16- 17 października 2008 r. tematem przewodnim spotkania były „problemy konsumentów związane z nadmiernym zadłużaniem się". Konferencja ta cieszyła się dużym zainteresowaniem wśród rzeczników i uznana za bardzo rzeczową i profesjonalną.

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką, a tym samym określających pozycję konsumenta na rynku. Rzecznicy dążą do tego, aby konsumenci mieli możliwość świadomego podejmowania decyzji przy dokonywaniu wyboru dóbr i usług. Podstawą racjonalnych wyborów jest rzetelna informacja o cechach oferowanych towarów i usług, warunkach bezpiecznego ich używania (korzystania), a także procedurach reklamacyjnych w przypadkach ujawnienia ich niewłaściwej jakości.

Inicjatywy podejmowane przez rzeczników w tym zakresie miały wymiar praktyczny, jak też edukacyjny. Ich efektem jest dające zaobserwować się coraz większe zaangażowanie konsumentów w dochodzeniu swoich praw. Wzrastająca świadomość uprawnień konsumentów pozwala na egzekwowanie od nieuczciwych przedsiębiorców ciążących na nich obowiązków.

Powyższa działalność informacyjna popularyzowała wiedzę konsumencką przyczyniając się do edukacji społeczności lokalnych w tej dziedzinie, jak również uświadamiała konsumentom, że w spornych sprawach powstałych w stosunkach z nierzetelnymi przedsiębiorcami mogą zwrócić się do rzeczników po bezpłatną pomoc prawną, użyteczną przy dochodzeniu swoich roszczeń.

6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Rzecznicy Konsumentów na bieżąco uczestniczą w sesjach rad powiatowych/miejskich, w posiedzeniach komisji, współpracują z zarządami. Jak wynika ze sprawozdań, na bieżąco monitorują i opiniują oni uchwały podejmowane przez rady powiatu (miasta), m.in. w województwach kujawsko-pomorskim i warmińsko-mazurskim do obowiązków rzeczników należy opiniowanie projektów uchwał rad miejskich w sprawie określenia ilości nowych licencji na przewóz osób taksówką, w oparciu o przepisy ustawy o transporcie drogowym.

Przykładowe działania podejmowane przez rzeczników:

⇨ MRK w Krakowie – opiniował następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa:

- w sprawie stref taryfowych;
- w sprawie ustalenia opłat za usługi przewozowe;
- w sprawie przepisów porządkowych dotyczących przewozu osób i rzeczy pojazdami komunikacji miejskiej;
- w sprawie określenia liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, przeznaczonych do wydania w 2009 roku;

⇨ MRK w Tarnowie – opiniował projekt uchwały dotyczącej ustanowienia limitu licencji udzielanych na przewóz taksówkami w 2009 r.

- ⇨ PRK w Bochni – opiniował projekt uchwały dotyczącej wykonywania przewozów regularnych oraz liczby licencji udzielanych na wykonywanie transportu drogowego taksówką w 2009 r.
- ⇨ PRK w Wadowicach:
  - na prośbę Gminy Wadowice, przedstawił opinię w sprawie projektu uchwały określającej liczbę nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową;
  - na prośbę Gminy Andrychów, przedstawił opinię w sprawie projektu uchwały określającej liczbę nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową;
- ⇨ PRK w Dębicy - opiniował projekt uchwały dotyczącej wykonywania przewozów regularnych oraz liczby licencji udzielanych na wykonywanie transportu drogowego taksówką w 2009 r.

III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ WYNIKAJĄCYCH Z ODRĘBNYCH PRZEPISÓW.

1. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Ustawa o kredycie konsumenckim.
3. Umowy zawierane na odległość oraz umowy poza lokalem przedsiębiorcy (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).
4. Niedozwolone postanowienia umowne (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).
5. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów.
6. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.
7. Ustawa o języku polskim.

Informacje dotyczące ww. działań przekazane przez rzeczników konsumentów są bardzo ogólnikowe. W wielu przypadkach rzecznicy udzielali porad prawnych również podmiotom gospodarczym, zasięgającym informacji dotyczących głównie zasad gwarancji i odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową.

Wielokrotnie natomiast rzecznicy występowali w związku z naruszeniem przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, polegały m.in. na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów oraz zaawansowanych technik marketingowo – promocyjnych. Przedsiębiorcy utrudniają konsumentom realizację ich praw lub, pomimo nakazów ustawowych, o nich nie informują – dotyczy to zwłaszcza odstąpienia od umowy i zwrotu zakupionego towaru. W przypadku umów wiązanych, czyli najczęściej takich gdzie poza umową sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu, trudności z ich rozwiązaniem stwarza zarówno sprzedawca, jak i bank, co powoduje, że odstąpienie od nich jest praktycznie niemożliwe. Praktyki takie są stosowane nawet w okresie trwania 10 – dniowego ustawowego terminu,

przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy. Ponadto konsumenci obciążani są kosztami przesyłki, oferuje się im towary za cenę znacznie przewyższającą ich wartość lub towary niskiej jakości, nie są informowani o adresie siedziby firmy wysyłkowej lub akwizytora.

Problem stanowiła również wzrastająca ilość skarg konsumentów na brak realizacji uprawnień przysługujących im z tytułu odpowiedzialności przedsiębiorców za niezgodność towarów z umową - na podstawie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Wzrasta również ilość skarg dotyczących stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych klauzul umownych. Rzecznicy wskazywali, że przepisy powyższej ustawy zawierają wiele niedookreślonych pojęć, nieprecyzyjnie określają tryb zgłaszania niezgodności towaru z umową, nie regulują terminu załatwienia reklamacji, co powoduje, że konsument w postępowaniu reklamacyjnym winien wykazywać się znacznie większą aktywnością niż w okresie obowiązywania poprzednio obowiązujących przepisów.

Przykłady konkretnych działań podejmowanych przez rzeczników konsumentów:

„Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych"

Rzecznicy sporadycznie informowali o działaniach podejmowanych w zakresie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Głównie rzecznicy z województwa małopolskiego i podkarpackiego, w swoich sprawozdaniach zanotowali przypadki stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych, w szczególności w zakresie agresywnych praktyk reklamowych oraz wprowadzania konsumentów w błąd. I tak np. MRK z Tarnowa zawiadomił tutejszą Delegaturę UOKiK o praktykach przedsiębiorcy Carrefour Polska Sp. z o.o. polegających wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez prezentowanie oferowanych do sprzedaży produktów jako „darmowe', „gratisowe" podczas gdy *de facto* konsument nabywając towar zmuszony jest uiścić za nie dodatkową należność. Rzecznicy szeroko informowali także o stosowaniu agresywnych technik marketingowych przez przedsiębiorców polegających na nachalnym oferowaniu konsumentom (zwłaszcza starszym) produktów prezentowanych jako towary lecznicze i rehabilitacyjne.

„Ustawa o kredycie konsumenckim"

PRK w Łańcucie szczegółowo przedstawił sprawę umowy zawartej przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa na zakup drzwi antywłamaniowych połączonej z umowę kredytową z przedsiębiorstwem Żagiel S.A. na sfinansowanie tego zakupu, od której konsument bezskutecznie próbował odstąpić. Na skutek interwencji rzecznika, w szczególności skierowanego do przedsiębiorcy wystąpienia, konsument skutecznie od umowy odstąpił. PRK w Wadowicach interweniował w sprawie żądania przez firmę windykacyjną spłaty 3400 złotych z tytułu kredytu zaciągniętego na zakup towarów, pomimo niedostarczenia przez sprzedawcę części towaru. Po interwencji rzecznika windykacja została wstrzymana. Podobnie, w przypadku bankowego wezwania do zapłaty skierowanego do konsumenta, pomimo iż umowa kredytowa wygasła w 2003 r., na skutek interwencji rzecznika, bank wycofał kredyt ze sprzedaży, a sprawę umorzono. Także na skutek interwencji PRK w Wadowicach bank zwrócił konsumentowi składkę ubezpieczenia kredytu po okresie spłaty kredytu konsumenckiego w wys. 10 tys. zł.

„Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny" – umowy zawierane na odległość oraz umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, najczęściej w domu konsumenta lub na organizowanych przez przedsiębiorców pokazach, często bezskuteczne okazywały się próby odstąpienia przez konsumentów od umowy sprzedaży. W takich przypadkach interweniował m.in. PRK w Brzesku, przedmiotem zakupu był tu sprzęt rehabilitacyjny za łączną sumę ok. 7800 złotych. Ostateczna cena towaru była jeszcze wyższa, z uwagi na jednoczesne zawieranie przez konsumentów umowy kredytu na sfinansowanie zakupu tego towaru. Podobny przypadek naruszenia praw konsumenta poprzez nieuznawanie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z wykorzystaniem kredytu konsumenckiego opisał PRK w Wadowicach. W tej sytuacji po interwencji rzecznika uznano odstąpienie od umowy i zwrócono zaliczkę na zakup pościeli leczniczej. W sprawie dotyczącej umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Holiday Travel Center, przez przedsiębiorcę traktowanej jako umowa o korzystanie z nieruchomości w określonym czasie, PRK w Wadowicach egzekwował skuteczność odstąpienia od umowy i zwrot zaliczki w wysokości 786 złotych. Po rozpoznaniu sprawy przez Sąd Rejonowy w Warszawie, przedsiębiorca zwrócił konsumentom pieniądze.

„Niedozwolone postanowienia umowne" - ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Rzecznicy nie opisywali w sposób szczegółowy w swoich sprawozdaniach spraw uregulowanych w „ustawie o ochronie niektórych prawa konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny" w zakresie dotyczącym niedozwolonych postanowień umów. Sprawy te w wymiarze przedstawionym przez rzeczników zostały opisane powyżej, przy okazji omawiania problematyki poradnictwa konsumenckiego oraz wystąpień rzeczników w tych sprawach.

„Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów".

Zdecydowana większość rzeczników konsumentów nie zarejestrowała spraw związanych z ogólnym bezpieczeństwem produktów. Jedynie PRK w Zakopanem zasygnalizował, że zajmował się dwoma sprawami dotyczącymi produktu niebezpiecznego – lampy akumulatorowej, która wybuchła powodując trwały uszczerbek na zdrowiu konsumenta oraz zabawki „Zebra Skoczek K0317". Na skutek interwencji rzecznika Inspekcja Handlowa przeprowadziła kontrolę przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży tych produktów. Produkt wycofano ze sprzedaży, a przedsiębiorcy zostali ukarani karami pieniężnymi.

Poza wyżej opisanymi wyjątkami, niewielu rzeczników zwracało uwagę na problemy: czynów nieuczciwej konkurencji, niedozwolonych postanowień umownych, ogólnego bezpieczeństwa produktów, „ustawy o języku polskim" oraz kredytów konsumenckich. Wyjaśniali oni raczej, że tego rodzaju problemy pojawiają się przy okazji innych, załatwianych przez nich spraw, np. dotyczących odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową, interwencji u przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich, rzadko natomiast zajmują się nimi na co dzień. W związku z faktem, iż ilość konsumentów korzystających z pomocy rzecznika stale wzrasta, zmuszeni są oni do koncentrowania się głównie na swoich podstawowych kompetencjach, określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

1. Wnioski dotyczące sprawozdań z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów:

- Należy wprowadzić jednolity, obligatoryjny dla wszystkich rzeczników konsumentów wzór sprawozdania, jak również nałożyć obowiązek sumiennego wypełniania obowiązujących formularzy-tabel, a co za tym idzie, wprowadzić mechanizm umożliwiający wyegzekwowanie powyższego od rzeczników. Aktualnie rozpowszechniany przez UOKiK wzór nie jest obowiązkowy i każdy rzecznik ma możliwość opracowania swojego sprawozdania w sposób odmienny, co zdecydowanie utrudnia ocenę i nie odzwierciedla rzeczywistego zakresu ich działalności.

2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- Konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzeczników poprzez udział w szkoleniach, seminariach, konferencjach poświęconych ochronie konsumentów, stała współpraca i wymiana doświadczeń z organizacjami konsumenckimi i UOKiK.
- Podtrzymywanie stałej działalności edukacyjno-informacyjnej popularyzującej wiedzę konsumencką oraz rolę rzecznika i innych instytucji zajmujących się ochroną konsumentów, np. poprzez uruchamianie specjalnych programów upowszechniających podstawowe informacje o prawach konsumentów, udostępnianie przy każdej okazji materiałów szkoleniowych, broszur i ulotek – jak również programowe wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do szkół oraz organizowanie w szerszym zakresie spotkań rzeczników z mieszkańcami.
- Wprowadzenie zmian w przepisach ustawy o sprzedaży konsumenckiej, które ułatwiłyby praktyczne stosowanie przepisów konsumenckich (niezgodność towaru z umową, gwarancja).
- Prowadzenie szkoleń dla przedsiębiorców z zakresu prawa konsumenckiego.
- Wpisy na listy rzeczoznawców, prowadzone przez Inspekcję Handlową, powinny mieć charakter konstytutywny, tzn. żaden podmiot nie powinien mieć możliwości prowadzenia działalności w zakresie rzeczoznawstwa towarów i usług bez takiego wpisu. Obecnie plagą są rzeczoznawcy nie wpisani na odpowiednią listę, którzy wydają opinie „na życzenie" sprzedawców lub usługodawców.
- Wprowadzenie zapisów ułatwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców.
- Wprowadzenie „czarnych list" przedsiębiorców, którzy uporczywie naruszają prawa konsumentów.
- Wdrożenie jednolitego systemu – bazy skarg konsumenckich - dla wszystkich organów ochrony konsumentów w Polsce, który umożliwiałby przyjmowanie i rejestrowanie skarg konsumenckich.
- Popularyzacja działalności polubownych sądów konsumenckich.

Jeden z rzeczników postulował także wprowadzenie podjęcie następujących działań legislacyjnych:

1. Należy jak najszybciej uruchomić krajowy rejestr przedsiębiorców – osób fizycznych.

2. UOKiK powinien w dyskusji nad likwidacją „obowiązku meldunkowego” pilnować interesów konsumentów i bez wprowadzenia ogólnopolskiego rejestru przedsiębiorców lub powszechnego dostępu do informacji NIP tak jak do KRS nie powinien wyrażać na to zgody.
3. Należy jak najszybciej znowelizować ustawę ordynację podatkową o zapis zobowiązujący urzędy skarbowe do podawania rzecznikom w sprawach konsumenckich danych o przedsiębiorcach – osobach fizycznych i prawnych, którzy naruszyli prawa konsumenta, ponieważ często jedynym pewnym elementem wiedzy o przedsiębiorstwie jest jego numer NIP a dla celów procesowych są potrzebne: dane adresowe i prawidłowa nazwa przedsiębiorcy a w szczególności imię i nazwisko i adres zamieszkania osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.
4. Należy jak najszybciej znowelizować zapis ustawy ograniczający wysokość odsetek w umowach (tzw. o „lichwiarskich” odsetkach) poprzez zmianę zapisu o kosztach kredytu tak aby banki nie mogły go obchodzić ze szkodą konsumenta oraz dodać zapis o wielkości napisów o wysokości Rzeczywistej Rocznej Stopie Oprocentowania (RRSO), która nie powinna być mniejsza od czcionki, którą jest podawana informacja o nominalnej stopie oprocentowania – obecnie informacje te są podawane minimalną czcionką, tak aby były jak najmniej czytelne dla konsumentów.
6. Należy przyjrzeć i sprecyzować ustawy konsumenckie pod kątem zapewnienia rzetelnej informacji konsumenckiej – obecne zapisy pozwalają na bezkarne naruszanie interesów konsumentów.

3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników:

- Zapewnienie przepływu informacji pomiędzy UOKiK i Inspekcją Handlową a rzecznikami, ponieważ rzecznicy nierzadko nie posiadają wiedzy i informacji o prowadzonych przez te instytucje działaniach w obronie konsumentów.
- Zapewnienie rzecznikom materiałów (broszur, ulotek) dotyczących praw konsumentów w celu ich rozpowszechnia wśród konsumentów, zwłaszcza że możliwość taką stwarzają licznie prowadzone przez nich szkolenia.
- Załatwiając indywidualne spory konsumenckie rzecznicy powinni je dokładnie analizować pod kątem ewentualnego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Powzięcie zaś takiego podejrzenia powinno skutkować konsultacją z pracownikiem Delegatury UOKiK bądź, w razie braku wątpliwości, zawiadomieniem właściwej Delegatury UOKiK.
- W wielu przypadkach rzecznicy wskazywali, iż fakt zatrudnienia ich w niepełnym wymiarze, bądź też łączenie funkcji rzecznika z innymi obowiązkami powoduje, że nie są oni w stanie udzielić pomocy (w jakiejkolwiek formie) wszystkim konsumentom czy wykonywać w pełni innych obowiązków np. związanych z edukacją konsumencką.
- Zasadność wyodrębnienia w budżetach powiatów środków na ochronę konsumentów oraz odrębnych budżetów dla biur rzeczników.
- Zauważalne zróżnicowanie w ilości udzielonych porad przez poszczególnych rzeczników wynikać może zarówno z wielkości podległego mu powiatu jak również z aktywności samego rzecznika w realizacji zadań, zwłaszcza w sferze informacji i edukacji

V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.

Z dniem 1 stycznia 2009 r. weszła w życie nowelizacja artykułu 43 ust. 1 uokik – został on zmieniony przez art. 52 pkt 3 lit. a) ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U.08.223.1458). W obecnym brzmieniu powoływany artykuł informuje, iż *rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu*. Zgodnie z ww. przepisem rzecznik zobowiązany jest do przedłożenia rocznego sprawozdania do dnia 31 marca każdego roku. Pomimo ustawowego obowiązku, do dnia sporządzenia raportów cząstkowych (tj. 15 czerwca 2009 r.), następujący rzecznicy nie przedłożyli Delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów swoich sprawozdań:

- z Delegatury w Bydgoszczy:
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Włocławka
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Braniewa (funkcję rzecznika pełni tam radca prawny, który nie został powołany na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów)
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Iławy
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Kętrzyna
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Piszu

  Powiat Braniewski nie powołał Rzecznika Konsumentów.

- z Delegatury w Katowicach:
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów ze Strzelców Opolskich
  - Miejski Rzecznik Konsumentów z Żor

- z Delegatury w Krakowie:

  Powiat Rzeszowski (ziemski) nie powołał Rzecznika Konsumentów.

- z Delegatury w Lublinie:
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Moniek
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Sejn
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Grajewa
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Siemiatycz
  - Miejski Rzecznik Konsumentów z Ryk

- z Delegatury w Łodzi:
  - Miejski Rzecznik Konsumentów z Piotrkowa Trybunalskiego

  Powiat Włoszczowski nie powołał Rzecznika Konsumentów.

- z Delegatury w Poznaniu:

  Powiat Turecki nie powołał Rzecznika Konsumentów.

- z Delegatury w Warszawie:
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Gostynina
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Makowa Mazowieckiego
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Wyszkowa
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Sochaczewa
  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów z Sokołowa Podlaskiego

VI. TABELE.

Z uwagi na fakt, iż tabela - wzór (zamieszczony m.in. na stronie internetowej FK, SKP i UOKiK) *Sprawozdanie powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów*, nie miał charakteru obowiązującego, wielu rzeczników sporządziło sprawozdania w sposób dowolny, zamieszczając w nich nieprecyzyjne, ogólnikowe dane. Fakt ten miał bezpośrednie przełożenie na jakość danych statystycznych zamieszczonych w zestawieniach przedłożonych przez Delegatury UOKiK. Wielokrotnie dane te mają charakter ogólny – bez szczegółowego podziału wymaganego w treści tabel. Mając na uwadze powyższe, dane zawarte w załączonych tabelach mają jedynie charakter orientacyjny i nie stanowią rzeczywistego odzwierciedlenia całorocznego nakładu pracy rzeczników.

Sprawozdanie zbiorcze sporządziła:
Katarzyna Nowacka-Krauze
Departament Polityki Konsumenckiej