

Załącznik do uchwały  
Rady Powiatu Wałbrzyskiego  
Nr XI/20/04 z dnia 26 lutego 2004 r.

**S P R A W O Z D A N I E**  
**z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów**  
**w Wałbrzychu za 2003 rok.**

## I. W S T Ę P

Wykonując obowiązek wynikający z art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 122, poz.1319) przedkładam Radzie Powiatu Wałbrzyskiego sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów, celem jego zatwierdzenia.

Wobec tego, iż sprawozdanie to mam przyjemność po raz pierwszy przedstawiać Radzie Powiatu Wałbrzyskiego w nowym składzie informacje o podjętych działaniach w 2003 r poprzedzę ogólnymi uwagami na temat polityki ochrony konsumentów w Polsce, aby przybliżyć Państwu podstawy tej problematyki.

### I.1 Polityka ochrony konsumentów w Polsce.

**Ochrona konsumentów** ma już bardzo długą tradycję. Nowy bieg współczesnej polityce ochrony konsumentów nadał w 1962 r Prezydent USA J.F. Kennedy, przedstawiając Kongresowi Stanów Zjednoczonych projekt *Ustawy o prawach konsumentów*.

Ustawa ta określiła 5 najważniejszych praw konsumenta t.j.:

- PRAWO DO BEZPIECZEŃSTWA I OCHRONY ZDROWIA - stwarzające podstawy do ochrony przed oferowaniem produktów i usług stwarzających zagrożenie dla życia i zdrowia konsumentów. W praktyce oznacza to wymóg określania cech bezpieczeństwa produktów oraz stworzenia mechanizmów zapobiegających przedostawaniu się do obrotu produktów niebezpiecznych oraz procedur szybkiego ostrzegania o przypadkach zaistniałego zagrożenia i wycofywania takich produktów z rynku.
- PRAWA DO OCHRONY INTERESÓW EKONOMICZNYCH – t.j. ochrony konsumentów przed działaniami przedsiębiorców mogących naruszać ich interesy poprzez nierzetelne praktyki handlowe i marketingowe jak np. narzucanie niekorzystnych warunków umów, stosowanie cen nadmiernie wygórowanych, czyny nieuczciwej konkurencji. Dotyczy to zwłaszcza przedsiębiorców posiadających dominującą lub monopolistyczną pozycję na rynku oraz nabywania towarów o odpowiedniej do ceny jakości.
- PRAWO DO INFORMACJI I EDUKACJI – t.j. możliwość świadomego podejmowania decyzji i wyboru towarów i usług o odpowiedniej cenie i jakości. Podstawą dokonywania przez konsumentów racjonalnych wyborów jest rzetelna, pełna i prawdziwa informacja o cechach oferowanych towarów i usług, warunkach ich bezpiecznego używania (korzystania z nich), a także o procedurach reklamacyjnych w przypadku ujawnienia ich niewłaściwej jakości.

#### ☞ PRAWO DOSTĘPU DO EFEKTYWNEGO SYSTEMU DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Procedury dochodzenia roszczeń konsumentów wobec przedsiębiorców naruszających ich interesy powinny być szybkie, uczciwe, tanie i łatwo dostępne. Konsumentom powinny być zapewnione pomoc w egzekwowaniu swoich praw. Władze państwowe powinny ustanawiać prawne i administracyjne środki do korzystania z formalnych i nieformalnych procedur umożliwiających uzyskanie stosownej rekompensaty.

#### ☞ PRAWO DO ZRZESZANIA SIĘ I REPREZENTACJI

Konsumentom powinni być zapewnione warunki do prezentowania swego stanowiska we wszystkich sprawach ich dotyczących t.j. formułowania postulatów, publicznego ich wyrażania i uwzględniania w polityce gospodarczej i społecznej władzy państwowej, która powinna ułatwiać i wspierać działalność niezależnych organizacji konsumenckich.

Te uniwersalne zasady zostały podjęte przez Międzynarodową Organizację Związków Konsumentów przez które były promowane, rozwijane i wprowadzane w życie.

Legły też u podstaw *Wytucznych Zgromadzenia Ogólnego ONZ w sprawie ochrony konsumentów*, przyjętych jednomyślnie w 1985 r.

Warto przy tym podkreślić, że pierwszą i przez wiele lat jedyną organizacją konsumencką w Europie Centralnej i Wschodniej była Polska Federacja Konsumentów zarejestrowana 7 lipca 1981 r.

Konieczność przestrzegania przez Polskę powyższych praw konsumentów wynika zarówno z wewnętrznych uwarunkowań społeczno-gospodarczych, jak i ze zobowiązań międzynarodowych, w tym zwłaszcza podpisanego Układu Europejskiego. Artykuł 69 tego aktu wśród dziedzin, które powinny zostać objęte zbliżeniem przepisów wymienia **prawo konsumenckie**. Problematyka harmonizacji regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumenta i wyrównywania standardów tej ochrony do poziomu obowiązującego w Unii Europejskiej nabrała szczególnej aktualności w ostatnim okresie w związku z procesami stowarzyszeniowymi.

**Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej** w 1997 r podniosła rangę ochrony konsumentów, nakładając w **art. 76** na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Jednakże „przełożenie” normy konstytucyjnej na praktyczne działania władz i przedsiębiorców następuje poprzez tworzenie nowych ustaw bądź nowelizacji istniejących w kierunku zwiększenia poziomu ochrony konsumentów i pełnej harmonizacji przepisów krajowych z prawem konsumenckim Unii Europejskiej. Obecnie w Polsce obowiązują w tym zakresie około 43 akty prawne.

Przenoszą one do ustawodawstwa polskiego podstawy reżimu ochronny konsumenckiej obowiązującego w UE. Gwarantują konsumentom bezpieczeństwo zdrowotne, ekonomiczne, prawo do informacji, edukacji oraz opiekę wyspecjalizowanych instytucji społecznych i państwowych.

Centralnym organem administracji rządowej koordynującym i monitorującym całokształt działań z zakresu ochrony konsumentów jest **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**. Zadania swoje o charakterze zarówno legislacyjnym, informacyjno-edukacyjnym, jak i kontrolnym, wykonuje przy pomocy Centrali Urzędu w Warszawie i 9 terenowych Delegatur oraz przy pomocy organów Inspekcji Handlowej.

Współdziała też w tym zakresie z organizacjami konsumenckimi oraz samorządem terytorialnym.

Ochrona konsumentów jest pojęciem szerokim, obejmującym działania na wielu płaszczyznach, realizowane przez instytucje o różnych kompetencjach. Opiera się na dwojakiego rodzaju przesłankach ekonomicznych i społecznych.

**Aktualnie obowiązująca rządowa polityka konsumencka** zawiera wykaz planowanych działań administracji publicznej nakierowanych na zapewnienie konsumentom właściwego poziomu ochrony ich praw i interesów. Zmierza do względnego zrównoważenia pozycji konsumenta na rynku wobec silniejszych od niego przedsiębiorców oraz stworzenia warunków do jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb, aspiracji i oczekiwań konsumentów.

Z natury rzeczy konsument jest zawsze słabszą stroną układu rynkowego, co wynika z nierówności ekonomicznej, organizacyjnej i informacyjnej jaka zachodzi między biznesem (profesjonalistami) a konsumentem, na niekorzyść tego drugiego.

Założenia tej polityki są *każdorazowo* opracowywane na okresy 2-letnie i przedkładane do akceptacji Radzie Ministrów. Obecnie obowiązujący „Rządowy projekt polityki konsumenckiej na lata 2002-2003” pokrywa się czasowo z ostatnim etapem przygotowań do członkostwa Polski w Unii Europejskiej. Za priorytetowe uznano w nim zadanie stworzenia infrastruktury prawnej i organizacyjnej ochrony konsumentów w pełni dostosowanej do

standardów europejskich. Podjęte zadania zostały w pełni zrealizowane co umożliwiło zamknięcie obszaru negocjacyjnego „Ochrona konsumentów i zdrowia”. Akceptacja przez Komisję Europejską poziomu harmonizacji polskiego prawa z prawem wspólnotowym jest szczególnie ważna nie tylko ze względu na rangę, jaką tej problematyce przypisuje UE oraz postęp w przygotowaniach do akcesji, ale też z uwagi na bezpieczeństwo konsumentów wobec stopniowego otwierania polskiego rynku dla produktów z UE oraz dynamicznego przenikania nowych praktyk handlowych i marketingowych na rynek polski.

W przede dniu naszego przystąpienia do UE, polski konsument nie może też bać się robić zakupów za granicą własnego kraju. Musi mieć możliwość pełnego korzystania z przysługujących uprawnień i wsparcia w przypadku transakcji międzynarodowych oraz poruszania się po wspólnym rynku. Stąd też przed Komisją Europejską stają zupełnie nowe cele dla zapewnienia konsumentom wszystkich krajów członkowskich pełnego dostępu do korzyści jakie niesie za sobą wspólny rynek oraz tworzenie Europejskich Centrów Informacji Konsumentckiej będących swoistą strukturą pośredniczącą między Komisją Europejską a konsumentami krajów członkowskich.

**Polityka konsumentcka** jest ściśle powiązana z innymi politykami szczegółowymi, a zwłaszcza z **polityką konkurencji**. Nie jest bowiem możliwe zapewnienie wysokiego poziomu zaspokajania potrzeb konsumpcyjnych i wysokich standardów prawnych ochrony konsumentów bez konkurencyjnego rynku.

## **I.2. Podstawy prawne działania oraz formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.**

Wychodząc na przeciw założeniom polityki konsumentckiej w ramach reformy administracyjnej Państwa w 1999 r. wśród zadań własnych samorządu terytorialnego szczebla powiatowego i wojewódzkiego przewidziano min. ochronę interesów konsumentów. Utworzono wówczas 308 powiatów i 65 miast na prawach powiatu. Szczegółowe kompetencje samorządu, (jak i innych organów), w tym zakresie określa obecnie ustawa z 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. z 2003 r. nr 86,poz.804). Zgodnie z art.33 tej ustawy podstawowym zadaniem samorządu jest prowadzenie edukacji konsumentckiej, w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumentckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

**O ile zakres zadań samorządu wojewódzkiego określono bardzo ogólnie, to zadania samorządu powiatowego wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów określono (w art. 37) konkretnie i bardzo szeroko. W praktyce realizacja ich jest dostosowywana do lokalnych możliwości i potrzeb.**

Rzecznika Konsumentów powołuje i odwołuje Rada Powiatu, przed którą ponosi on odpowiedzialność. Aktualnie urzędujący Rzecznik powołany został uchwałą z dnia 6 stycznia 2003 r nr I/2/03. Usytuowanie organizacyjne Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym potwierdza Regulamin Organizacyjny, uchwalony w dniu 23.10.2003 r. określając to stanowisko jako samodzielne i jednoosobowe, podporządkowane bezpośrednio Radzie Powiatu. Zasięg jego działania obejmuje obecnie (po połączeniu z dniem 1.01.2003 r. obu powiatów wałbrzyskich: grodzkiego i ziemskiego – na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 25.06.2002 r Dz.U. nr 93, poz. 821) 6 miast: Boguszów-Gorce, Głuszycę, Jedlinę Zdrój, Mieroszów, Szczawno Zdrój, Wałbrzych oraz

3 gminy wiejskie: Czarny Bór, Stare Bogaczowice, Walim - liczących łącznie ok. 190 tys. mieszkańców.

### **I.3. Struktura Biura Rzecznika i stan kadrowy ( kwalifikacje zawodowe ).**

Po przejściu przez Starostwo Powiatowe zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu warunki pracy niestety znacznie się pogorszyły. Wraz z zadaniami nie przekazano bowiem wyposażenia Biura, a zwłaszcza sprzętu komputerowego. Odpowiednim sprzętem nie dysponował natomiast Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Od czerwca 2003 r. osobiście też prowadzę obsługę techniczno – biurową. Posiadam wymagane ustawowo dla tej funkcji wykształcenie wyższe prawnicze. Od maja 1999 r pełniłam funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu co pozwalało na zdobycie doświadczenia oraz podnoszenia kwalifikacji poprzez udział w szeregu szkoleniach organizowanych głównie przez UOKiK a finansowanych ze środków unijnych. Od roku kontynuuję tę pracę jako Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

## **II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ**

Zakres powierzonych Rzecznikowi zadań jest znaczny, a ponadto ulega dalszemu rozszerzaniu, poprzez stosowne zapisy w ustawach szczególnych w efekcie dostosowywania naszych przepisów do regulacji unijnych.

Obecnie określają je przede wszystkim:

- art. art. 33, 34, 37 i 100 a ust. 1** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U. z 2000r. Nr 122, poz. 1319 ),
- **art. art. 63<sup>3</sup>, 63<sup>4</sup> i 479<sup>38</sup>** Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 r Nr 43, poz.296)

Akty te przyznają Rzecznikowi wyłącznie kompetencje doradcze, opiniodawcze oraz procesowe. Nie przewidują natomiast żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych, co znacznie utrudnia osiągnięcie pożądanej skuteczności.

Do podstawowych zadań Rzecznika Konsumentów należy:

- ☞zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów
- ☞występowanie w tych sprawach do przedsiębiorców
- ☞składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów
- ☞współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami inspekcji handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
- ☞wnioskowanie do Prezesa UOKiK o wszczęcie postępowania antymonopolowego oraz postępowania w sprawie ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

Rzecznik Konsumentów ma również możliwość w sprawach o ochronę interesów konsumentów:

- ☞wytaczania powództw na rzecz obywateli,
- ☞wstępowania, za zgodą powoda, do toczącego się postępowania
- ☞nie uczestnicząc w sprawie przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd.

Może też:

- ☞wytaczać powództwa do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

W postępowaniu sądowym Rzecznik działa na prawach prokuratora.

Ciężar finansowy realizacji tych zadań spoczywa niestety na samorządzie powiatowym. Stan finansów publicznych i wynikające stąd ograniczenia budżetowe stanowią poważną barierę rozwoju tej działalności. W szczególności dotyczy to środków na opinie rzeczoznawców, specjalistyczne ekspertyzy laboratoryjne, koszty zastępstwa procesowego jak też zwiększenie zatrudnienia. Zakres realizowanych zadań dostosowywany jest więc do lokalnych możliwości i potrzeb.

## II.1 ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA KONSUMENCKIEGO I INFORMACJI PRAWNEJ W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENÓW

Z uwagi na posiadane możliwości funkcjonowania, zadanie to stanowi podstawę mojej działalności, która ma na celu przede wszystkim rozwijanie świadomości konsumentów, zapewniającej im skuteczne egzekwowanie należnych praw, jak też przedsiębiorców. W okresie sprawozdawczym było to szczególnie ważne w związku z wejściem w życie nowych ustaw *o kredycie konsumenckim* oraz o *szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej*, które odmiennie niż dotychczas regulują zakres praw i obowiązków stron umowy sprzedaży, umowy o dzieło, umowy komisju, umowy dostawy oraz umowy o kredyt konsumencki. Wiele ich zapisów jest nieprecyzyjnych, co powoduje konflikty między stronami. Nie odpowiadają też mentalności rodzimych przedsiębiorców, jak też konsumentów. Dostosowując te regulacje do przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej (do czego jak wspomniałam wyżej zostaliśmy zobowiązani), w stosunkach z konsumentami odstąpiono od tradycyjnych, przewidzianych w Kodeksie Cywilnym zasad odpowiedzialności za jakość towarów i usług w ramach gwarancji i rękojmi wprowadzając odrębny, szerszy zakres odpowiedzialności za niezgodność towaru (usługi) z umową. Wiele kwestii w tym zakresie pozostawiono w sferze uzgodnień między stronami co, jak wskazuje praktyka, jest bardzo konfliktogenne. Wszelkie luki prawne oraz szerokie możliwości interpretacyjne powodują, iż są one wykorzystywane przez przedsiębiorców do ochrony własnych interesów, często ze szkodą dla konsumentów. Pojawiają się więc głosy, iż regulacje te przyniosły więcej szkody niż pożytku. Niektóre z ich zapisów wymagają pilnej zmiany oraz właściwego zrozumienia przez obie strony uczestniczące w transakcji i pozytywnego do nich nastawiania. Wdrażanie tych przepisów w życie okazuje się więc bardzo trudne.

W okresie objętym sprawozdaniem zakres zgłaszanych przez konsumentów spraw był bardzo różnorodny, często o znacznym stopniu złożoności.

Obok roszczeń dot. jakości nabytych towarów i usług (głównie codziennego użytku jak: obuwie, meble, sprzęt AGD, komputery), tematem konsultacji były sprawy związane z dostawą mediów (woda, gaz, energia elektryczna) realizowaną przez podmioty mające z reguły dominującą pozycję na lokalnym rynku oraz usługi telekomunikacyjne (świadczone przez operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji kablowej i cyfrowej). Szczególną grupę spraw stanowiły problemy dot. umów o kredyt udzielany w systemie konsorcyjnym, stwarzające dla konsumentów znaczne ryzyko finansowe, a nawet zagrożenie dla egzystencji rodziny.

Porady prawne udzielane były telefonicznie i bezpośrednio w Biurze (średnio kilkadziesiąt tygodniowo). Polegały na udzielaniu wszechstronnych informacji dot. przysługujących konsumentom praw, interpretacji przepisów na tle konkretnego przypadku, redagowaniu

pism, ukierunkowywaniu postępowania konsumenta w dochodzeniu swoich roszczeń. Następowo to poprzez indywidualne rozmowy, udostępnianie broszur, fachowej literatury, aktów prawnych, orzecznictwa sądowego. Porady pisemne zaś polegały przede wszystkim na pomocy w sporządzeniu zawiadomienia o niezgodności towaru (usługi) z umową, oświadczeń o odstąpieniu od umowy (w/g opracowanych wzorów), wezwań do spełnienia oraz wypełnieniu formularzy sądowych.

Szczegółowa strukturę zgłaszanych problemów oraz udzielonych porad przedstawia poniższa tabela.

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

Wyszczególnienie	Porady			
	Ogółem	telefon.	osobiste	pisemne
<b>1. Umowy sprzedaży</b>	<b>326</b>	<b>169</b>	<b>102</b>	<b>55</b>
AGD/RTV	89	42	25	22
meble	12	5	7	----
komputery	11	9	2	----
odzież	41	17	14	10
obuwie	94	49	32	13
samochody	15	7	8	----
domy, developerzy	3	2	1	----
inne	61	38	13	10
<b>2. Usługi</b>	<b>272</b>	<b>140</b>	<b>97</b>	<b>35</b>
finansowe, bankowe, ubezpieczenia	56	27	19	10
Systemy konsorcyjne	60	24	23	13
telefony, TV	33	11	21	1
energetyczne	14	10	4	----
motoryzacyjne (serwisy)	13	12	1	----
turystyczne, hotelarskie	20	9	1	10
pralnicze	7	5	2	----
remonty	30	19	10	1
inne	39	23	16	----
<b>3. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>4. Inne</b>	<b>65</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>14</b>
<b>RAZEM</b>	<b>678</b>	<b>333</b>	<b>233</b>	<b>112</b>

Wśród zgłaszanych problemów jest wiele spraw poza- konsumenckich, a dotyczących najczęściej relacji urząd-obywatel, najemca, właściciel lokalu–zakład gospodarki

mieszkaniowej, spółdzielnia mieszkaniowa- członek spółdzielni. W miarę posiadanych możliwości wynikających z organizacyjnego usytuowania starano się udzielać pomocy w wyjaśnieniu i załatwieniu sprawy.

## II.2 WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW

Dotychczasowa praktyka realizacji priorytetowych zadań oraz sytuacja na lokalnym rynku towarów i usług nie pozwala ograniczać się wyłącznie do poradnictwa i działań edukacyjnych. Bezpośrednie interwencje w istniejące spory z przedsiębiorcami oraz konsekwentne dążenie do ich zakończenia, stanowią jak się okazuje najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów metodę walki z przejawami nierzetelnych i nieuczciwych praktyk rynkowych. W znacznym stopniu ułatwia to konsumentom dochodzenie roszczeń co przy tak wielu nie rozwiązanych jeszcze problemach socjalnych mieszkańców regionu (wynikających ze skali bezrobocia i liczby rodzin żyjących na poziomie minimum socjalnego) oraz „zapaści” sądownictwa powszechnego jest bardzo istotne. Obywatele posiadający środki finansowe wyłącznie na pokrycie najbardziej podstawowych potrzeb nie mogą być narażeni na utratę ich części w wyniku bezprawnych działań przedsiębiorców. Podejmowane przez Rzecznika działania dają konsumentom poczucie bezpieczeństwa w tak zmieniających się warunkach gospodarczych, społecznych i prawnych. Często też okazują się dla pokrzywdzonego „ostatnią deską ratunku”.

Aby interwencja Rzecznika była skuteczna musi być konsekwentna, konkretna i poparta rzeczowymi argumentami. Wymaga więc dużego zaangażowania, rzetelnej wiedzy i wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego konkretnej sprawy. Taka forma pomocy jest bardzo czasochłonna, wykorzystuję ją więc przede wszystkim w sprawach skomplikowanych, trudnych, w których konsument nie może sobie sam poradzić.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały przede wszystkim charakter prośby o informacje, ponowne rozpatrzenie reklamacji, propozycji polubownego załatwienia sprawy, poddania sporu do rozstrzygnięcia przez sąd konsumencki, a w ostateczności wezwań przed sądowych. Dotyczyły one min.:

- ☞ przedterminowego rozliczenia umów (zwrotu rat i opłaty wstępnej) w związku z rezygnacją z uczestnictwa w systemie konsorcyjnym (argentyńskim),
- ☞ umorzenia zaległości powstałych bez winy abonentów oraz rozwiązania umowy przez operatorów telewizji kablowej i cyfrowej, telefonii stacjonarnej i komórkowej,
- ☞ naruszenia prawa konsumenta do pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji,
- ☞ usunięcia stwierdzonych wad w zamontowanych oknach, drzwiach itp.
- ☞ zwrotu bądź obniżenia ceny wadliwego obuwia,
- ☞ dostosowania wzorów proponowanych umów do obowiązujących przepisów oraz obowiązku ich udostępnienia konsumentom.

Przedmiotową strukturę tych wystąpień i ich skuteczność przedstawia poniższa tabela.

**Tabela nr 2 : Sprawy przejęte do indywidualnego prowadzenie i skuteczność podjętej interwencji.**

Wyszczególnienie	OGÓŁEM	zakończone pozytywnie	zakończone negatywnie	w toku	odzyskana należność
<b>1. Umowy sprzedaży</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1195</b>
AGD/RTV	10	8	1	1	415
meble	4	1	1	2	540
komputery	0	----	----	----	----
odzież	1	1	----	----	----
obuwie	3	3	----	----	240
samochody	2	----	2	----	----
domy, developerzy	0	----	----	----	----
inne	2	1	1	----	----
<b>2. Usługi</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>51501</b>
finansowe, bankowe, ubezpieczenia	8	5	1	2	5990
Systemy konsorcyjne	8	3	3	2	39000
telefony, TV	13	10	3	----	3177
energetyczne	1	1	----	----	----
motoryzacyjne (serwisy)	1	1	----	----	534
turystyczne, hotelarskie	1	----	1	----	----
pralnicze	0	----	----	----	----
remonty	6	4	1	1	100
inne	3	2	1	----	2700
<b>3. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	----	----	<b>3666</b>
<b>4. Inne</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	----
<b>RAZEM</b>	<b>80</b>	<b>51</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>56362</b>

W okresie sprawozdawczym zakończono też **12** spraw z poprzedniego roku, z czego 4 ze skutkiem pozytywnym, a 8 niestety negatywnym, odzyskując należności w kwocie 734 zł.

Najbardziej skuteczne jak dotąd są wystąpienia **telefoniczne**. Kontakt z przedsiębiorcami jeszcze przed rozpoczęciem procedury reklamacyjnej przyspiesza jej przebieg i rozwiązanie problemu, gdyż sami chętnie korzystają z porad Rzecznika, dając wyraz zaufania w jego kompetencje i obiektywizm.

Wystąpienia w formie **pisemnej** polegające głównie na przedstawieniu racji klienta popartych rzeczowymi argumentami i stosownymi przepisami prawa, prowadzi zwykle do polubownego załatwienia sprawy satysfakcjonującego obie strony.

W sprawach szczególnie skomplikowanych prowadzone są **spotkania mediacyjne** w Biurze Rzecznika celem znalezienia kompromisowego rozwiązania powstałego problemu.

W sprawach dot. jakości towarów i usług, wymagających wiedzy specjalistycznej, oględzin i ekspertyz sprawy były kierowane do Inspekcji Handlowej zgodnie z jej ustawowymi kompetencjami.

W wypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych z pokrzywdzeniem konsumentów, uporczywego naruszania powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad rzetelności kupieckiej oraz ograniczających konkurencję **wzywano** do zaprzestania tych działań.

Efektywność takiego modelu działania w głównej mierze zależy od dobrej woli obu stron sporu : konsumentów i przedsiębiorców oraz ich pozytywnego nastawienia do ugodowego załatwienia sprawy.

Niestety w dotychczasowej ponad czteroletniej praktyce często zdarzały się przypadki agresywnego manifestowania przez konsumentów, niezadowolonych z zachowania przedsiębiorców lub brzmienia obowiązujących przepisów, wyłącznie roszczeniowej postawy i biernego oczekiwania na natychmiastowego załatwienie ich sprawy z pominięciem procedury formalnej (kancelaryjnej). Zaobserwowano też wypadki nadużywania swoich praw i posługiwanie się wiarygodnie przygotowanym kłamstwem celem wymuszenia od przedsiębiorcy nienależnych świadczeń.

Wobec tego za niewłaściwą metodę działania uznać należy wyręczanie konsumenta w dochodzeniu jego indywidualnych roszczeń. Pomoc Rzecznika powinna polegać przede wszystkim na informowaniu, wyjaśnianiu, wspomaganiu. Konsument wyposażony w odpowiednią wiedzę i interpretację przepisów sam musi z pełną świadomością i odpowiedzialnością podejmować stosowne działania, chyba że z przyczyn od siebie niezależnych nie jest w stanie temu podołać. W takiej sytuacji sprawa jest przejmowana do osobistego prowadzenia przez Rzecznika, zgodnie z jego naczelną i podstawową funkcją: pomagania ludziom bezradnym, interweniowania w sprawach „nie do załatwienia”.

**Największą satysfakcję i poczucie dobrze spełnionego obowiązku dają zaś słowa uznania dla mojego zaangażowania w sprawę typu:**

*“ Dziękuję za życzliwe potraktowanie mojej sprawy, mądre i skuteczne działanie”*

*“Cieszę się, że szukając pomocy w załatwieniu mojej sprawy, spotkałam nie tylko kompetentnego urzędnika, ale przede wszystkim dobrego człowieka”.*

*“Dziękuję za pomoc i dobroć”.*

Wielu konsumentów, którym udało mi się pomóc od lat przesyłają mi życzenia świąteczne i imieninowe, co utwierdza mnie w przekonaniu, że dobrze pojmuję idee stworzenia tej instytucji i daje mi radość z niesienia ludziom pomocy i oparcia w trudnych sytuacjach.

Do najważniejszych w tej kategorii moich interwencji bez wątpienia zaliczyć należy wystąpienia do firm organizujących grupy samofinansujące konkretne zadanie, np. zakup określonego produktu. (tzw. system argentyński). Nieznajomość zasad ich działania oraz liczne przypadki nierzetelnego informowania klientów o warunkach uczestnictwa i wykorzystywanie ich przymusowej sytuacji powoduje, że wielu konsumentów o ograniczonych możliwościach finansowych decyduje się na zawarcie umowy (zwykle bez zapoznania się z ich treścią) i popada w poważne kłopoty. Niestety, trudna sytuacja bytowa mieszkańców regionu, nie posiadających często zdolności kredytowej w dalszym ciągu rodzi ogromny popyt na „łatwe kredyty”. Nagłaśnianie w mediach metod działania takich firm nie przynosi pożądanego rezultatu, gdyż w miejsce zidentyfikowanych firm pojawiają się nowe, które po zawarciu określonej liczby umów znikają z lokalnego rynku. Ich miejsce zajmują

kolejne, bądź te same pod zmienioną nazwą. Zwalczanie tego procederu, występującego w skali całego kraju, jest bardzo trudne. Dotychczasowe próby “ucywilizowania” i poddania ostrym rygorom tego typu działalności okazały się nieskuteczne. Obecnie został już zaakceptowany przez Rząd projekt całkowitego zakazu prowadzenia w Polsce takiej działalności, co być może rozwiąże wiele problemów.

W sprawach indywidualnych roszczeń konsumentom pozostaje dochodzenie roszczeń na drodze sądowej, przy czynnym wsparciu Rzecznika. Z uwagi jednak na długotrwałość postępowania oraz jego koszty (wysoka zwykle wartość przedmiotu sporu, koszty zastępstwa procesowego firm działających najczęściej za pośrednictwem kancelarii adwokackich) oraz niejednolite orzecznictwo sądowe w tym zakresie, tylko nieliczni decydują się na wytoczenie powództwa.

W sytuacjach drastycznych, stanowiących zagrożenie dla egzystencji rodziny klienta, dzięki moim wystąpieniom udało się uzyskać zwrot wpłaconych należności bez potrącania kar umownych i kosztów administracyjnych za cały (kilkuletni) okres pozostawania w systemie, i to zwykle bez konieczności prowadzenia długotrwałych, kosztownych procesów sądowych. Utwierdza mnie to w przekonaniu o istnieniu możliwości ugodowego załatwienia każdego sporu, o ile obie strony wykażą dobrą wolę i chęć współdziałania. Od początku mojej działalności w tym zakresie za moim pośrednictwem konsumentom udało się odzyskać należności w kwocie **76.000 zł**, co traktuję też jako osobisty sukces.

Największą ilość wystąpień kierowałam do podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne, które nadużywając swojej pozycji zwykły jednostronnie narzucać warunki umów i regulaminów. W ten sam sposób oceniają też zasadność reklamacji co wywołuje negatywne odczucia konsumentów. Często się zdarza, iż mimo braku reakcji na wniesioną reklamację, kierują sprawy spłaty zaległości do firm windykacyjnych. Wiele skarg wiązało się też z wprowadzanymi zmianami organizacyjnymi w zakresie obsługi klientów przez jednego z dominujących operatorów oraz jednostronnej zmiany warunków świadczenia usług internetowych.

### II.3 WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW I WSTĘPOWANIE DO TOCZACEGO SIĘ POSTĘPOWANIA.

Coraz częściej mieszkańcy regionu zgłaszają konieczność dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego wobec bezskuteczności prowadzonego przez Inspekcję Handlową postępowania mediacyjnego, uchylania się przedsiębiorcy od próby polubownego załatwienia sprawy, nie uwzględniania roszczeń klientów w oparciu o wątpliwe, nie obiektywne opinie rzeczoznawców. Zainteresowani są jednak wyłącznie wytoczeniem przez Rzecznika powództwa na ich rzecz i ich reprezentowanie w toku całego procesu. Pomimo oferowanej pomocy w sporządzeniu pozwu na urzędowym formularzu wymaganym w postępowaniu uproszczonym oraz wsparcia w toczącym się postępowaniu, poprzez inne przyznane uprawnienia procesowe ( t.j. przedstawianie sądowi istotnego dla sprawy poglądu bądź ewentualne przystąpienie do postępowania w sprawach szczególnie skomplikowanych) niechętnie decydowali się na dalsze dochodzenie roszczeń, obawiając się poniesienia dodatkowych kosztów. Zniechęcał ich też powszechnie znany stan sądownictwa powszechnego niejednolite orzecznictwo sądowe oraz nieprecyzyjność nowych przepisów i rozbieżności w ich interpretowaniu. Nie poprawiło go wprowadzenie dla drobnych spraw konsumenckich odrębnego trybu *postępowania uproszczonego*, które w praktyce okazało się bardziej skomplikowane, sformalizowane i kosztowne. Dlatego też uznać należy, iż dla

rozstrzygania sporów konsumenckich w dalszym ciągu bardzo istotne jest wykorzystywanie wszelkich możliwości pozasądowych.

Wystąpienia konsumentów w tym zakresie - ogółem **23** - dotyczyły bardzo różnych sporów, a w szczególności wadliwego obuwia (3), nienależytego wykonania montażu drzwi, okien (3), odmowy zwrotu dokonanych wpłat w związku z rezygnacją z udziału w konsorcjum finansowym (8), sprzeciwów od nakazów zapłaty należności za media i z tytułu najmu lokali mieszkalnych (6), inne (3).

Pomoc moja w tym zakresie polegała na przygotowaniu ostatecznych wezwań do spełnienia świadczenia, podjęciu mediacji przed sądowej w sytuacji gdy przedstawiona dokumentacja w sprawie świadczyła o lekceważeniu słusznych roszczeń klienta, bądź sporządzeniu pism procesowych na urzędowych formularzach (pozwów w postępowaniu uproszczonym, sprzeciwów od nakazu zapłaty wydanych w postępowaniu nakazowym i upominawczym). Przygotowałam też jeden wniosek o rozstrzygnięcie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki. Zasady funkcjonowania tego Sądu określa obecnie Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. (Dz.U. nr 113, poz. 12140). Z uwagi jednak na częste nie wyrażanie przez przedsiębiorców zgody na poddanie sporu do rozstrzygnięcia przez ten Sąd, konsumenci zmuszeni są kierować sprawę do sądów powszechnych.

Wiele z tych spraw, po przedstawieniu przedsiębiorcy stanowiska Rzecznika w sprawie udało się polubownie załatwić. W kierowanych do nich wystąpieniach staram się przedstawiać zalety sądownictwa polubownego (przede wszystkim mniej sformalizowane procedury i niższe koszty postępowania) i zachęcić strony do tego sposobu rozstrzygnięcia sporów przy udziale niezależnych rzeczoznawców z list prowadzonych przez Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej.

W okresie sprawozdawczym zapadły 2 rozstrzygnięcia sądowe w postępowaniach wszczętych z powództwa **Powiatowego Rzecznik Konsumentów** w latach poprzednich przeciwko firmom zarządzającym systemami konsorcyjnymi. I tak:

œ1 postępowanie umorzono ze względu na dobrowolne zaspokojenie roszczenia konsumenta, o zwrot dokonanych przedpłat na samochód w związku ze zmianą modelu Zwrócono kwotę **5863, 90**.

œwydano nakaz zapłaty na rzecz konsumenta kwoty **600,00** wraz z odsetkami tytułem zwrotu opłaty przygotowawczej uiszczonej przed przedstawieniem ogólnych warunków umowy. Jest to rozstrzygnięcie bardzo istotne nie tylko dla konkretnego konsumenta, ale też dla innych.

W jednym wypadku sąd odrzucił sprzeciw wniesiony przez Rzecznika w imieniu uczestnika systemu konsorcyjnego, ze względu na brak zgody powoda (t.j. firmy zarządzającej systemem) na jego wstąpienie do postępowania.

Zapadło też rozstrzygnięcie Sądu OKiK w Warszawie uwzględniające częściowo pozew o uznanie za niedozwolone postanowień wzorca umownego stosowanego przez jednego z autoryzowanych dealerów samochodowych.

Jeden pozew o zapłatę wytoczony na rzecz konsumenta, który odstąpił od umowy kupna sprzedaży samochodu nie został jeszcze rozstrzygnięty. Ze względu na wysoką wartość przedmiotu sporu, sprawę powierzono do prowadzenia Radcy Prawnemu Starostwa.

Wobec braku spójnej i jednolitej interpretacji przepisów dot. pozycji procesowej Rzecznika Konsumentów oraz ponoszenia kosztów procesu, podkreślić należy, iż prawo wytaczania powództw na rzecz indywidualnych konsumentów wykorzystuję wyłącznie w sprawach precedensowych bądź w stosunku do podmiotów nagminnie naruszających prawa konsumentów, gdzie uzyskany wyrok (nie koniecznie korzystny) wywoła pozytywny skutek dla innych, chociażby w zakresie interpretacji nowych regulacji prawnych. Uważam, że aktywność procesowa Rzecznika winna skupiać się na możliwości wpływania na losy toczącego się postępowania bez bezpośredniego angażowania się weń (t.j. przedstawianie sądowi stanowiska istotnego dla sprawy) oraz na możliwości sądowego zakwestionowania legalności postanowień wzorców umownych i eliminowaniu ich z obrotu o czym niżej.

#### II.4 WSPÓŁDZIAŁANIE Z DELAGATURAMI URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, ORGANAMI INSPEKCJI HANDLOWEJ ORAZ ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW

Sposób tego współdziałania i współpracy określa szczegółowo Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002 r. (Dz.U Nr 24, poz. 243). Opiera się to wyłącznie na zasadach autonomiczności i wzajemnej pomocy w zakresie poradnictwa i edukacji pro konsumenckiej oraz przepływu informacji o zagrożeniach rynkowych.

Funkcjonowanie na terenie miasta Delegatury Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu oraz Klubu Federacji Konsumentów, z którymi nawiązałam współpracę już na początku swojej działalności, znacznie ułatwia realizację ustawowych zadań oraz wymianę informacji na temat praktyk rynkowych naruszających prawa konsumenta. Pozwala to koncentrować się na zadaniach należących do wyłącznych kompetencji Rzecznika.

Bardzo korzystna jest też współpraca z Rzecznikami sąsiednich powiatów w zakresie wymiany doświadczeń i wiedzy fachowej, realizowana na bieżąco i w ramach spotkań szkoleniowych.

Pozytywnie należy też ocenić powołanie *Krajowej Rady Rzeczników* przede wszystkim w celu ujednoczenia sposobu podejmowanych interwencji oraz interpretacji nowych przepisów. Wskazane byłoby jednak zwiększenie możliwości wzajemnych kontaktów.

Stały i ścisły kontakt z kierownictwem i inspektorami Inspekcji Handlowej pozwala na korzystanie z ich wieloletniego doświadczenia w załatwianiu indywidualnych sprawach konsumenckich oraz praktycznej wiedzy i specjalistycznych opinii, a także na wykluczenie dublowania postępowań w tej samej sprawie. W razie złożenia przez klienta tej samej skargi w kilku instytucjach uzgadnia się kto przejmie ją do wyjaśnienia i ostatecznego załatwienia. Najczęściej wykonuje to Inspekcja Handlowa do której ustawowych zadań należy min. prowadzenie postępowania mediacyjnego. Jeśli okaże się one nieskuteczne, konsument korzysta z pomocy prawnej Rzecznika w celu ewentualnego skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. W okresie sprawozdawczym przy takiej współpracy udało się załatwić kilkanaście spraw. Korzystanie z pomocy Inspekcji znacznie zmniejsza koszty postępowania wyjaśniającego i daje gwarancję obiektywnej oceny stanu faktycznego i materiału dowodowego w danej sprawie. Niezbędne zaś jest to w sytuacji, gdy potrzebne są oględziny i wydanie opinii co do jakości towaru lub wykonanej usługi.

Do Inspektoratu Inspekcji Handlowej sygnalizowane są też (bezpośrednio lub za pośrednictwem UOKiK) potrzeby przeprowadzenia kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców. Dotyczyło to min. przedsiębiorców świadczących usługi meblarskie, remontowe, kamieniarskie oraz sprzedawców obuwia i sprzętu AGD.

Współdziałanie z Klubem Federacji Konsumentów polega głównie na wymianie poglądów, doświadczeń i materiałów edukacyjnych z dziedziny ochrony praw konsumentów. Na bieżąco też współpracuję ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Arbitrem bankowym i Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Regulacji Energetyki i Urzędem Regulacji Telekomunikacji w ramach prowadzonych przez te instytucje dyżurów. Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów odbywa się przede wszystkim przez korzystanie z udostępnianej nieodpłatnie literatury fachowej (książki, broszury, ulotki, materiały szkoleniowe). Szczególnie cenne i wykorzystywane w praktyce są przekazywane cyklicznie biuletyny zawierające bardzo przydatne informacje.

Pomocne są też bieżące kontakty (telefoniczne bądź pisemne) z właściwymi terenowo Delegaturami. W okresie sprawozdawczym dotyczyły one min.:

- naruszenia przez przedstawicieli firm zarządzających systemami konsorcyjnymi prawa konsumenta do pełnej, prawdziwej i rzetelnej informacji, stosowania przez nie wzorców umownych nie odpowiadających wymogom określonych w przepisach k.c. oraz oceny zasadności wszczęcia wobec nich postępowania o ochronę zbiorowych interesów konsumentów
- stosowanie nierzetelnej, wprowadzającej w błąd reklamy
- praktyk ograniczających konkurencję na lokalnym rynku usług pogrzebowych
- działających na terenie powiatu developerów i stosownych przez nich wzorców umownych
- świadczenia usług pośrednictwa przy załatwianiu spraw urzędowych poza granicami kraju

W 2003 r. uczestniczyłam też w:

- o seminarium nt. "Doświadczeń Fińskich we wdrażaniu i stosowaniu Dyrektywy 1998/27/EC o nakazach w sprawie ochrony zbiorowych interesów konsumentów" zorganizowanym przez UOKiK w Łodzi,
- o konferencji "Prawa konsumentów w Unii Europejskiej – sektor usług telekomunikacyjnych" zorganizowanej w Warszawie przez Prezesa UOKiK z okazji Światowego Dnia Konsumenta,
- o spotkaniu rzeczników w Delegaturze UOKiK we Wrocławiu n/t praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- o warsztatach n/t. "Praw i ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń" zorganizowanych przez Delegaturę UOKiK we Wrocławiu z udziałem Rzecznika Ubezpieczonych
- o konferencji "Przeciwdziałanie zagrożeniom na rynku usług internetowych w Unii Europejskiej i w Polsce na przykładzie rozwiązań niemieckich, francuskich i polskich" zorganizowanej w Gorzowie Wielkopolskim przez Prezesa UOKiK oraz lokalne władze,
- o szkolenia n/t europejskich i polskich przepisów dot. sprzedaży konsumenckiej oraz ochrony zbiorowych interesów konsumentów zorganizowanym przez SKP w Katowicach.

Jako jeden z dwu Rzeczników z terenu woj. dolnośląskiego zostałam zaproszona do udziału w międzynarodowym seminarium dla środowisk konsumenckich z państw kandydujących do Unii zorganizowanego przez Komisję Europejską w Berlinie.

Wszystkie te seminaria i szkolenia były nieodpłatne, finansowane ze środków unijnych.

## II.5 DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO-INFORMACYJNYM

Wobec wprowadzanych tak istotnych zmian w zakresie prawa konsumenckiego, w wyniku dostosowywania naszych regulacji do standardów unijnych, priorytetowym zadaniem staje się powszechna edukacja mająca na celu propagowanie wiedzy i rozwijanie świadomości na temat praw konsumentów i reguł działania na rynku wśród

wszystkich jego uczestników. Ważną rolę do spełnienia w tym zakresie może mieć również Rzecznik Konsumentów.

Jak dotąd działania te koncentrowały się na współpracy z lokalnymi mediami i polegały na przygotowywaniu publikacji prasowych i udzielaniu tematycznych wywiadów. Stałego charakteru nabiera też pomoc studentom lokalnych uczelni w pisaniu prac dyplomowych z zakresu prawa konsumenckiego i działalności Rzecznika.

### III. DZIAŁANIA PODEJMOWANE W INTERESIE ZBIOROWYM.

W obowiązującej od 1 lipca 2000 r. ustawie **o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny** uregulowano kilka bardzo ważnych dla ochrony konsumentów kwestii dot.:

- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość
- umów zawieranych przy użyciu wzorca z wyszczególnieniem niedozwolonych klauzul naruszających interesy konsumentów oraz procedur ich zaskarżania
- odpowiedzialności za produkt niebezpieczny

Przepisy te są bardzo nowoczesne, a w zakresie umów zawieranych przy użyciu wzorca wręcz rewolucyjne. Wprowadzają możliwość modyfikowania przez sąd treści umów zawieranych przy jego użyciu, jak też kontroli samego wzorca. Aby jednak nie pozostały tylko „martwymi zapisami” bardzo ważnym zadaniem jest konsekwentne ich wdrażanie do praktyki rynkowej i eliminowanie wszelkich prób omijania niewygodnych zapisów przez producentów i sprzedawców. Dlatego też szczególną uwagę w swojej działalności poświęcam tym właśnie zagadnieniom, choć przyznać muszę, iż jest to trudne.

#### III. 1. Działania w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Sprawy z tego zakresu dot. zakupów w TV Markecie oraz zakupu poza lokalem przedsiębiorstwa pościeli wełnianej, nie posiadającej stosownych oznaczeń, o rażąco wygórowanej cenie, przy zastosowaniu przeróżnych metod zachęty w postaci bonusów, których w konsekwencji nie dostarczano oraz przedstawiania ich cudownych właściwości leczniczych. Na podstawie wnikliwej analizy konkretnych przypadków stwierdzono próby omijania niewygodnych zapisów oraz wykorzystywania niewiedzy i łatwowierności konsumentów. Działania moje polegały głównie na zwracaniu uwagi przedsiębiorcom na ich obowiązki informacyjne względem konsumenta i wszelkie nieprawidłowości w tym zakresie. Sytuacja w zakresie skuteczność egzekwowania należnych praw w mojej ocenie uległa znaczącej poprawie w stosunku do lat poprzednich. Wynika to zapewne z doskonaleniem tych przepisów w oparciu o zdobyte przy ich wdrażaniu doświadczenia, które są na bieżąco zgłaszane za pośrednictwem Rady Rzeczników.

#### III. 2. Kontrola wzorców umownych i eliminacja z obrotu niedozwolonych klauzul.

Problem kontroli umów zawierających niedozwolone klauzule dotyczył przede wszystkim wzorców umów stosowanych przez firmy prowadzące sprzedaż produktów w tzw. Systemie argentyńskim (autosystemy, towarzystwa finansowe) oraz operatorów telekomunikacyjnych, biur turystycznych i developerów.

Większość z nich została zaskarżona przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów do Sądu OKiK i uznanych za niedozwolone. Wykaz ich prowadzony jest przez Prezesa UOKiK i udostępniany na stronie internetowej.

Na konieczność dostosowania wzorów umów do obowiązujących przepisów wielokrotnie zwracałam przedsiębiorcom uwagę w ramach kierowanych do nich wystąpień. Możliwość stosowanie tych orzeczeń wobec osób trzecich nadal jest często kwestionowany, co stawia pod znakiem zapytania ideę tej kontroli.

Sądowa droga dochodzenia tego typu roszczeń okazuje się mało efektywna głównie ze względu na długotrwałość procedur. Być może nowy tryb postępowania administracyjnego wprowadzony dla ochrony zbiorowych interesów konsumenta i możliwość wydawania przez Prezesa UOKiK nakazów przyniesie korzystne zmiany w tym zakresie.

### **III. 3. Działania wynikające z ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji**

Celem tej ustawy jest ochrona przed zachwianiem lub wypaczeniem reguł wolnej konkurencji pomiędzy przedsiębiorcami i nadanie jej uczciwego charakteru. W dotychczasowej działalności wielokrotnie reagowałam na przejawy tego typu zachowań, działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, które stanowiły zagrożenie bądź naruszały interes innego przedsiębiorcy czy też konsumenta. Wobec tego, iż w wyniku nowelizacji tej ustawy Rzecznik Konsumentów utracił możliwości wytaczania powództw przeciwko przedsiębiorcom dopuszczającym się takich czynów, kwestie te znajdują się w sferze mojego zainteresowania ze względu na uprawnienia do składania wniosku o uznanie stosowanych praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Ten nowy tryb ochrony konsumentów obowiązuje dopiero od 15 grudnia 2002 roku, dlatego też w okresie sprawozdawczym koncentrowałam się przede wszystkim na podnoszeniu wiedzy w tym zakresie oraz gromadzeniu materiałów, które pozwoliły na przygotowanie 2 wniosków w tym zakresie. Dotyczą one stosowania nieuczciwej i wprowadzającej w błąd reklamy oraz nie udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez firmy oferujące pomoc w spłacie uciążliwych kredytów na rzekomo korzystnych dla klientów warunkach, naruszając min. przepisy ustawy o kredycie konsumenckim.

Zbierane są też materiały na temat nowych form pośrednictwa finansowego, określających się (bezprawnie) jako agencje opłat.

Wystąpiłam też do podmiotów działających na lokalnym rynku usług pogrzebowych o zaprzestanie praktyk ograniczających innym podmiotom dostęp do rynku.

Jeśli przedsiębiorcy nie zastosują się do tego sprawa zostanie przekazana do UOKiK celem wydania stosownej decyzji.

### **PODSUMOWANIE**

Stan świadomości konsumenckiej mieszkańców regionu trudno uznać za dobry. Niepokój budzi zwłaszcza brak orientacji w sprawach podstawowych dot. problemów życia codziennego, co w wymiarze ekonomicznym oznacza ogromne straty ponoszone przez konsumentów każdego dnia.

Wprowadzane od kilku lat zmiany prawne, w tym instytucjonalne związane z ochroną interesów konsumentów i wzmacniające jego pozycję na rynku są warunkiem koniecznym, lecz nie wystarczającym, aby konsument odczuł w praktyce poprawę swojej sytuacji. Przy braku wiedzy o przysługujących prawach i możliwości ich realizacji przepisy te pozostaną martwe.

Powazna role do spełnienia w tym zakresie maja wiec powiatowi i miejscy Rzecznicy Konsumentow, jako grupa pierwszego kontaktu konsumentow z instytucjami zapewniajacymi im ochrone w razie sporu z przedsiebiorca . Powinni byc wiec przede wszystkim ośrodkami powszechnie dostepnej informacji i porady.

Dzieki przyznanym kompetencjom i przypisanym zadaniom Rzecznik Konsumentow moze stac sie jednym z glownych realizatorow polityki konsumenskiej Panstwa.

W przyszosci w jednej osobie musi stac sie

- kompetentnym doradca prawnym
- prokuratorem przed sadem w sprawach o ochrone naruszonych praw konsumenskich
- oskarzycielem publicznym w sprawach o wykroczenia na szkode konsumentow
- znawca prawa gospodarczego, handlowego, ekonomii, towaroznawstwa, prawa sanitarnego i jakosci zdrowotnej zywnosci
- elokwentnym wykladowca, gdyz sprawy edukacji i informacji konsumenskiej stanowi niezwykle wazne jego zadanie.

Zakres i forma udzielanej przez Rzecznika pomocy w znacznej mierze zalezy od mozliwosci technicznych, organizacyjnych i finansowych, zapewnionych przez wladze powiatu, ale tez od

wlasnych inwencji i umiejetnosci w poszukiwaniu wlasciwych rozwiazan, konsekwencji w dzialaniu oraz zdobytego doswiadczenia.

---

Informacje wytworzyl: Anna Juszcyszyn – Sroka – Powiatowy Rzecznik Konsumentow w Walbrzychu

Informacje wprowadzil: Andrzej Glowinski

Czas wytworzenia informacji: 08.02.2005 r

Czas udostepnienia informacji: bezterminowo

---

