

załącznik  
do Zarządzenia Nr 813/2022  
Prezydenta Miasta Krakowa  
z dnia 30 marca 2022 r.

## **SPRAWOZDANIE**

**Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2021 rok**

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2021 r, poz. 275) na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2022 r. Prezydentowi Miasta Krakowa do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

## SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Małopolskie
2. Miasto /Powiat	Kraków Miasto Kraków oraz Powiat Ziemiński Krakowski
3. PRK/ MRK	Oba zakresy
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Jerzy Gramatyka
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK/NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 275) TAK lub NIE.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga	6 i $\frac{1}{2}$

<b>Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	
--	--

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, w granicach legitymacji wynikającej z ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie przyjmuje konsumentów albo osobiście, albo przez pracowników Biura Prawnego MRK. Merytoryczni pracownicy Biura posiadają wykształcenie prawnicze i wykazują się kompleksową wiedzą prawną, w tym w szczególności z zakresu prawa cywilnego. Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony interesów i praw konsumentów niezbędna jest kontynuacja współpracy z Rzecznikiem z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest ochrona konsumentów.

Ponadto, MRK w Krakowie jest V-ce Przewodniczącym Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów przy Marszałku Województwa Małopolskiego. W okresie sprawozdawczym Rada odbyła zdalnie 2 posiedzenia w ramach których byli zapraszani goście - pracownicy różnych uczelni, urzędów i instytucji. Jeżeli chodzi o wymierne efekty działalności Rady to dzięki współpracy z funkcjonariuszami Policji Państwowej w tym KW Policji w Krakowie z Wydziałów: do Walki z Przestępczością Gospodarczą oraz Cyberprzestępczością i powołaniu stałych koordynatorów do kontaktów z rzecznikami konsumentów, podjęte działania przyczyniły się do lepszego zwalczania takiej przestępczości, a dzięki temu spowodowały w konsekwencji podjętych przez organy ścigania działań również i poprawę ochrony konsumentów. Wyjątkowo w 2021 roku Miejski Rzecznik Konsumentów nie kontynuował rozpoczętej w grudniu 2005 r. akcji dot. realizacji dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa

Wyłącznym powodem takiej sytuacji były skutki stanu pandemii koronawirusa SARS-2 COV-19 ogłoszonego na terenie RP w dniu 20 marca 2020 r. przez Ministra Zdrowia stosownym Rozporządzeniem.

W taki sam sposób były także wprowadzane i znoszone kolejne obostrzenia dot. zarówno zasad prowadzenia działalności gospodarczej, wykonywania pracy oraz poruszania się na terenie kraju.

**Z tego samego powodu w roku sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów odbył tylko 2 dyżury w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie, ale tylko 2 konsumentów skorzystało z porad prawnych w trakcie tych dyżurów.**

Ponadto, w 2021 roku w **Biuletynie Informacji Publicznej** znacznie częściej niż zazwyczaj modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów ([http://www.bip.krakow.pl/?dok\\_id=44927](http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=44927))**, na której konsumenci, którzy korzystają z łączy internetowych, mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro Prawne MRK, uzyskać informacje o pozostałych instytucjach ochrony konsumentów, np. Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzeczniku Finansowym, Uniwersyteckiej Poradni Prawnej UJ. Na powyższej stronie znajdują się również aktualne wzory pism reklamacyjnych i inne przydatne a zarazem praktyczne informacje. Dokonane zmiany wynikały również z konieczności dostosowania strony MRK w Krakowie do skutków związanych z wejściem w życie w maju 2019 roku wymogów związanych z RODO.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku sprawozdawczym prawie 8 tysięcy **porad prawnych**.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **324 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej złożoności zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **110 sprawach**. W ww. okresie wpłynęło także **616** wniosków przez platformę e-PUAP.

Odnotowano dalszy wzrost ilości spraw załatwianych przez Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie elektronicznej.

Przede wszystkim ten ostatni kanał obsługi konsumentów w tym zwłaszcza poprzez platformę **Servo e-PUAP staje się coraz bardziej powszechny i popularny wśród konsumentów**.

Jak bowiem pokazała praktyka zapewnia on lepszą, szybszą i sprawniejszą obsługę wniosków oraz prawidłowe i właściwe wykorzystanie takiej formy komunikacji w tym zwłaszcza, w zakresie weryfikacji osób samych wnioskodawców oraz przedmiotu i charakteru składanych przez nich wniosków.

**W tym zakresie wzrost wynosi około 40% w stosunku do okresu przed stanem pandemii koronawirusa, tj. 2019 roku. W dużej mierze wynikał on także z czasowego zamknięcia budynków Magistratu i bezpośredniej obsługi stron w okresie luty do maja oraz października do końca grudnia ub. r.**

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

Bardzo istotna jest w tym przypadku współpraca tut. Rzecznika z organami Miasta, to jest: Radą i Prezydentem Miasta Krakowa. Rzecznik konsumentów ma prawo i obowiązek składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów **prawa miejscowego** w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego, oczywiście dot. ochrony interesów konsumentów.

W roku 2021 Rzecznik opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: propozycje zmian podatków na terenie miasta Krakowa w tym: odnośnie projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków miejskich na terenie Gminy Miejskiej Kraków”, projektu uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie zmiany uchwały Nr LVII/762/12 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 września 2012 r. w sprawie Regulaminu korzystania z parkingów funkcjonujących w systemie Parkuj i Jedź (P+R).

Na bieżąco analizowane były i są nadal wzorce umów stosowanych przez, tzw. przedsiębiorców dominujących na rynku, m.in.: dostawców energii elektrycznej, ciepłej, gazowej, usług wodociągowo-kanalizacyjnych, komunikacji miejskiej, wywozu śmieci, powszechnych usług telekomunikacyjnych i internetowych. W trakcie wykonywania ww. czynności nie stwierdzono poważnych uchybień w zakresie naruszania praw i interesów konsumentów. Spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, do których włączał się Rzecznik, a które dotyczyły wyżej wymienionych przedsiębiorców, wynikały najczęściej z nieuprawnionej interpretacji zapisów konkretnych umów lub regulacji prawnych, a także, niestety, z zaniedbań własnego interesu prawnego po stronie konsumentów.

### **3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

W zakresie kompetencji i zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów niezbędne jest nie tylko wykonywanie przez rzecznika obowiązku i prawa występowania w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów, ale również współpraca z organizacjami przedsiębiorców w zakresie eliminowania niezgodnych z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów praktyk i działań, a także bieżącej wymiany informacji o działalności Rzecznika.

W okresie od stycznia do grudnia 2021 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **ul. Wielickiej oraz Al. Powstania Warszawskiego** uzupełniano w zależności od potrzeb druki ulotne w specjalnych tablicach, zawierające zasady udzielania pomocy prawnej przez Rzecznika oraz podstawowe informacje dotyczące ochrony indywidualnych interesów konsumentów, wydane w formie broszur, przekazanych do UMK w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### **4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, innymi urzędami i instytucjami oraz organizacjami konsumenckimi.**

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi**, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumenckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych. Od października 2005 r. Rzecznik nawiązał stałą współpracę, która jest kontynuowana obecnie, z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Krakowie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Krakowie, Południowo-Wschodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie oraz Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie.

Współpraca z ww. urzędami i instytucjami polega m. in. na wymianie doświadczeń i wiedzy fachowej w sprawach indywidualnego i zbiorowego naruszania praw konsumentów, a także udziale tut. Rzecznika i pracowników Biura Prawnego MRK w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W komentowanym okresie skierowano **3 wnioski do UOKiK** w sprawie podjęcia czynności związanych z wszczęciem postępowania wyjaśniającego, w zakresie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto w ub. roku Rzecznik współpracował również z innymi organami, w tym zwłaszcza z Komendą Wojewódzką Policji w Krakowie - Wydziałem do Walki z Cyberprzestępczością, Wydziałem do Walki z Przestępczością Gospodarczą odnośnie podejrzenia popełnienia przez przedsiębiorców czynów zabronionych na szkodę konsumentów. W tym zakresie odnotowano bowiem bardzo wyraźny wzrost takich nieformalnych zawiadomień co było związane z zachowaniem przedsiębiorców w tym zwłaszcza gigantycznego wzrostu umów zawieranych przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w tym zwłaszcza przez Internet.

Skala tego typu nadużyć a czasami czynów zabronionych była nie notowana od momentu powołania instytucji rzecznika konsumentów, tj. ponad 20 lat.

## **5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 275).

W roku 2021 Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **44 sprawach**, z których, 30 zostało już na dzień sporządzenia sprawozdania zakończone prawomocnymi wyrokami uwzględniającymi żądania konsumentów. Z tego samego powodu w pozostałych sprawach MRK w Krakowie na bieżąco pomaga konsumentom.



## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W miesiącach styczeń, luty 2021 r. Miejski Rzecznik Konsumentów odbył cykl wykładów, szkoleń on-line dla uczniów jednego z krakowskich liceów na temat bankowości elektronicznej, zarządzania domowym budżetem i bezpiecznego korzystania z dostępu do Internetu. Ponieważ sporym utrudnieniem w zakresie aktywnego uczestnictwa młodzieży były problemy techniczne związane z organizacją takiego szkolenia dlatego były planowane kolejne spotkania w tradycyjny sposób. Niestety rozwój pandemii i skutki z tym związane skutecznie przekreśliły te zamierzenia, plany.

Tożsama przyczyna była powodem zawieszenia pełnienia stacjonarnych dyżurów prawnych, które planowo miały się odbyć w siedzibach wszystkich Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa w wymiarze 2 dyżury w jednej lokalizacji na wiosnę i jesienią.

W okresie sprawozdawczym tożsamy powód spowodował, że nie mogła być także kontynuowana współpraca pomiędzy Miejskim Rzecznikiem Konsumentów a Dziekanem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, jak również z Europejskim Stowarzyszeniem Studentów Prawa UJ oraz Uniwersytecką Poradnią Prawną, a także innymi krakowskimi uczelniami.

Niezależnie od powyższego, Rzecznik **ponad 80 razy** miał kontakt z przedstawicielami mediów (prasa, radio, telewizja), którym udzielił informacji, wywiadów dotyczących zagadnień związanych z ochroną praw i interesów konsumentów.

Rzecznik współpracował w okresie sprawozdawczym m. in. z: Dziennikiem Polskim, Gazetą Krakowską, Gazetą Wyborczą, Faktem, love.krakow.pl, Telewizją Kraków TVP 3, Radiem Kraków, Radiem ESKA, Radiem VOX FM, Radiem TOK FM, Radiem RMF.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Rzecznik konsumentów po nowelizacji Kodeksu Postępowania Cywilnego nie może aktualnie wytoczyć powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Taką prerogatywę posiada bowiem wyłącznie Prezes UOKiK. Tym niemniej z uwagi na uzasadnione podejrzenie w zakresie możliwości stosowania przez przedsiębiorców klauzul abuzywnych we wzorcach umownych występujących w obrocie mieszanym, tj. z udziałem konsumentów, w **3 sprawach** Rzecznik wystąpił z nieformalnymi wnioskami, zawiadomieniami o możliwości ich stosowania do Delegatur UOKiK.

Natomiast w **2 innych sprawach** powiadomił ww. Urząd o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Tożsama uwaga dotyczy ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (tj. Dz.U. z 2020 poz. 446) MRK w Krakowie nie wzięło udziału jako reprezentant grupy w żadnym postępowaniu. Tym bardziej, że z taką prośbą zwróciła się tylko 1 kancelaria prawna nie zaś sami zainteresowani konsumenci.

Zgodnie z uregulowaniami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorcy, do których Rzecznik zwrócił się o zajęcie stanowiska w sprawie, w której występuje na rzecz konsumentów, mają obowiązek udzielenia mu wyjaśnień i odpowiedzi. W sytuacji naruszenia ww. przepisów ze strony przedsiębiorcy Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. W roku 2021 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 2 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień. Powyższe postępowania o wykroczenia odbywały się na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obowiązujących w tym zakresie od kwietnia 2007 r., które przewidują dolną granicę grzywny za naruszenie art. 114 ust. 1 ustawy w wysokości 2000 zł.

Z uwagi na okoliczność, że przedsiębiorcy w trakcie podjętych czynności wyjaśniających zadeklarowali pełną współpracę w zakresie usunięcia skutków swojego zaniechania i uznali roszczenia konsumentów, które były przedmiotem wystąpień MRK w Krakowie, warunkowo odstąpił od złożenia do właściwego sądu wniosku o ukaranie.

Na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego Rzecznik nie uczestnicząc w sprawie, może przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd. Oznacza to, iż w sytuacjach, w których przedmiotem sprawy wytoczonej bez udziału rzecznika konsumentów przed sądem jest naruszenie praw i interesów konsumentów, Rzecznik może zgłaszać opinie i poglądy, które sąd może przy ew. rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. W roku objętym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów zgłosił i przedstawił **3** istotne dla sprawy poglądy.

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

#### 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Pomimo, że jeżeli chodzi o system ochrony prawnej konsumentów działa on w Polsce od kilkudziesięciu już lat i jest nadal rozbudowywany obejmując swoim zasięgiem szereg organów i instytucji państwowych oraz samorządowych wymaga wciąż gruntownych zmian. W szczególności, chodzi o skuteczność oraz szybkość podejmowanych działań wobec przedsiębiorców, którzy nie przestrzegając obowiązujących ich przepisów, zasad współżycia społecznego oraz słusznego interesu konsumenta nierzadko bez żadnych konsekwencji prowadzą działalność gospodarczą przez wiele lat.

Dlatego szczególnie istotna jest edukacja konsumencka, która winna być realizowana na każdym etapie rozwoju człowieka począwszy od szkoły podstawowej. Jest to bardzo istotne, aby można było mówić o podejmowaniu racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie zawarcia umowy i skutecznej ochrony przysługujących z tego powodu uprawnień. W dobie gwałtownego rozwoju technologicznego i możliwości korzystania z usługi dostępu do Internetu mobilnego z urządzeń przenośnych na progu prawdziwej rewolucji w zakresie korzystania z dobrodziejstw technologii 5G jest to potrzeba chwili. Tym bardziej, że znaczący odsetek tego rynku stanowią dzieci, uczniowie, młodzież, których znajomość skutków i zagrożeń z tym związanych jest znikoma.

Kolejna grupa wymagająca szczególnego zainteresowania, troski to seniorzy, osoby starsze, samotne, których liczba systematycznie rośnie, a tym samym także i liczba podejmowanych przez nich decyzji i zawieranych umów nie do końca korzystnych, a nierzadko wynikłych ze stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, technik manipulacji i zwykłej naiwności.

Stan pandemii koronawirusa SARS-2 COV-19 stał się dla wielu nieuczciwych przedsiębiorców doskonałą okazją do żerowania na zwykłym strachu, ludzkiej naiwności i niewiedzy.

Pomimo zakazu organizowania takich spotkań z udziałem większej liczby osób bez problemów odbywały się liczne prezentacje, akcje promocyjne na których oferowano seniorom za bardzo wysokie kwoty (nierzadko w tysiącach złotych) całkowicie bezwartościowe produkty i urządzenia mające rzekomo pomagać nie tylko w zwalczaniu i poprawie stanu zdrowia w tym także być skutecznym narzędziem w walce z koronawirusem. Co dokładnie leczą poza kieszeniami naiwnych, często starszych i schorowanych osób:

- Kwantowy Analizator Biorezonansu Magnetycznego,
- Human Body Scanner,
- Biorezonator Fotonowy,

wiedzą chyba wyłącznie ich producenci i nieuczciwi sprzedawcy oferujący ich zakup.

W braku jakiegokolwiek informacji na temat ich producentów, rzetelnej i wiarygodnej dokumentacji medycznej w zakresie faktycznych skutków rezultatów ich zastosowania jak się wydaje jedynym wymiernym skutkiem ich zakupu są kolejne i do tego poważne problemy finansowe ich nabywców. Tym bardziej, że nierzadko ich zakup jest finansowany kredytem lub pożyczką konsumencką.

Następny smutny przykład, jak ważna jest taka edukacja konsumencka to istna „eksplozja” czynów karalnych, a dot. usług cateringu dietetycznego skutkująca doprowadzeniem do niegospodarnego rozporządzenia wielu tysięcy użytkowników mediów społecznościowych. Zamiast wymiernych korzyści dla zdrowia, oszczędności czasu i wygody za swoje „wirtualne” marzenia zapłacili oni realne pieniądze, których z uwagi na skalę tego procederu, liczbę poszkodowanych osób i problemy nawet z ustaleniem faktycznego ich organizatora nigdy nie odzyskają.

Oczywistym jest, że w relacjach pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem ten ostatni nie jest przygotowany, by profesjonalnej wiedzy fachowej, statusowi majątkowemu profesjonalisty móc przeciwstawić równoważne im atrybuty i dlatego jako słabsza strona kontraktu ponosi co do zasady wszelkie negatywne skutki, w tym zwłaszcza finansowe.

Dlatego to właśnie konsument jako słabsza strona obrotu wolnorynkowego stanowić winien *ratio legis* wielu aktów normatywnych, niestety tzw. „życie” w praktyce boleśnie to weryfikuje.

Dobrym przykładem może być tutaj, np. ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U z 2020 r. poz. 287) , która pomimo, że weszła do polskiego porządku prawnego 25.12.2014 r. już wymaga pilnej nowelizacji.

Chodzi o wyłączenia spod zakresu jej stosowania zapisów dot. umów o świadczenie usług zdrowotnych, medycznych. Tą „lukę” wykorzystują nieuczciwi przedsiębiorcy, którzy oferują klientom drogie usługi takie jak, np. Tele EKG czy dostęp do bezwartościowych usług medycznych. Bezwartościowych, ponieważ w praktyce okazuje się, że takie podmioty nie posiadają żadnych placówek medycznych czy też wykwalifikowanej kadry.

Wątpliwe powody do zadowolenia może mieć tylko urząd antymonopolowy, który już kilka lat temu wypowiedział walkę firmom naciągającym na pokazach. Każdego roku Prezes UOKiK wszczyna kilkadziesiąt spraw przeciwko nim. Z każdym rokiem jest ich więcej a stan pandemii spowodował jedynie zmianę oferty kierowanej do seniorów

Należy mieć nadzieję, że nowy system ochrony prawnej konsumentów jaki ma zacząć obowiązywać w polskim porządku prawnym do końca 2022 r. rozwiąże przynajmniej część sygnalizowanych problemów oraz umożliwi bardziej skuteczną walkę z nieuczciwymi przedsiębiorcami.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

Kwestia jakości prawodawstwa jest niezmiernie istotnym instrumentem skutecznej ochrony praw konsumentów. Niestety, ale wobec braku wyposażenia instytucji i organizacji konsumenckich w inicjatywę ustawodawczą oraz dialogu instytucjonalnego ich głos w tym zakresie jest praktycznie niesłyszalny.

Nadzieję na poprawę, czy też prawidłowo radykalną zmianę tego stanu rzeczy daje także przygotowany przez samych rzeczników projekt ustawy o Rzeczniku praw

konsumenta, który kompleksowo i szczegółowo określa rolę, zadania oraz prawa i obowiązki rzecznika.

Miejmy nadzieję, że w związku z faktem, że spotkał się on z przychylnym stanowiskiem kierownictwa UOKiK oraz części posłów uda się go uchwalić z korzyścią zarówno dla konsumentów, jak i samych rzeczników.

W roku bieżącym w marcu mijać będzie dokładnie 20 lat od daty powołania instytucji rzecznika konsumentów. To najwyższy czas, aby uporządkować i doprecyzować zakres jego praw i obowiązków.

Równie istotnym zagadnieniem jest właściwa obsada etatowa i przyznanie odpowiednich środków finansowych na funkcjonowanie rzeczników, w tym zwłaszcza dostęp do aktualnego orzecznictwa, udział w specjalistycznych szkoleniach itp.

**Tabela nr 1: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów z terenu obu powiatów (Miejskiego i Ziemskiego)**

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Ilość wystąpień ogółem</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
ubezpieczeniowa	17	10	5	2
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	35	20	10	5
remontowo-budowlana	12	5	2	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	27	12	5	10
telekomunikacja (telefon, TV)	70	40	10	20
turystyczno-hotelarska	45	12	18	15
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	25	15	5	5
motoryzacja	31	20	5	6
pralnicza	15	10	2	3
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	15	10	2	3
gastronomiczna	10	4	3	3
przewozowa	20	10	5	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	23	14	3	6
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	45	25	5	15
pogrzebowa	4	1	1	2
windykacyjne	15	8	2	5
inne	80	40	10	30
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				



obuwie i odzież	90	50	15	25
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	45	20	10	15
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	50	30	5	15
komputer i akcesoria komputerowe	15	2	3	10
motoryzacja	30	15	10	5
artykuły spożywcze	25	5	8	12
artykuły chemiczne i kosmetyki	15	2	3	10
zabawki	25	15	5	10
inne	97	60	25	12
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>69</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>15</b>

**Razem:**

**950**

**490**

**196**

**269**

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

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Ilość wystąpień ogółem</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	<b>2</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
telekomunikacja (telefon, TV)	-	-	-	-
turystyczno-hotelarska	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	<b>2</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	<b>4</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	-	-	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	-	-	-	-

**Razem:                      44                      17                      11                      16**

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

Ip .	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość Ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	10		6	16
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	5		1	6
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	10		6	16
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	5		1	6
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>	<b>30</b>		<b>14</b>	<b>44</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

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