

Prawne aspekty ochrony konsumenta w Polsce i w Unii Europejskiej

*Sylvia Kaczorowska
Agnieszka Kurzyńska-Lipniewicz*



seria wydawnicza 
Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy

Sylwia Kaczorowska

Agnieszka Kurzyńska-Lipniewicz

**Prawne aspekty ochrony konsumenta w Polsce
i w Unii Europejskiej**

Seria wydawnicza
Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy

Sylwia Kaczorowska
Agnieszka Kurzyńska-Lipniewicz

**Prawne aspekty ochrony konsumenta w Polsce
i w Unii Europejskiej**

Legnica 2009

Recenzent: prof. dr hab. Zbigniew Pulka

Redakcja techniczna:
Waldemar Gajaszek

Korekta:
Waldemar Gajaszek

Układ typograficzny, skład i łamanie:
Waldemar Gajaszek, Halina Kawa
Stowarzyszenie na Rzecz Rozwoju
Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy
„Wspólnota Akademicka”

Projekt okładki:
Wanda Całus

Wydawca:
Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy

Wydanie pierwsze

© Copyright by
Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy

Wszystkie prawa zastrzeżone. Żadna część tej publikacji nie może być powielana ani rozpowszechniana za pomocą urządzeń elektronicznych, mechanicznych, kopiujących, nagrywających i innych bez uprzedniego wyrażenia zgody przez wydawcę.

Nakład: 500 egz.

Druk ukończono w lutym 2009 r.

ISBN 978-83-61389-36-1

ROZDZIAŁ I

Podstawowe założenia polityki konsumenckiej w Unii Europejskiej i w Polsce

1. Uwagi ogólne

Polityka konsumencka jest to ogół świadomych działań państwa, zmierzających do ukształtowania takich warunków, które ułatwiają realizację dążeń konsumentów do możliwie najpełniejszego zaspokajania, ze swoich dochodów, odczuwanych potrzeb¹. Istotną zasadą prawa konsumenckiego jest zasada horyzontalności, a więc przenikanie zagadnień konsumenckich przez wszystkie inne aspekty prawne i gospodarcze objęte aktywnością UE. **Zasada horyzontalności** ochrony konsumentów ma zastosowanie do wszystkich sektorów gospodarki i wszystkich rodzajów umów.

Ochrona konsumentów jest zadaniem priorytetowym UE, bowiem przyczynić się ma do poprawy warunków życia obywateli Wspólnoty, dlatego też od wielu lat można obserwować właśnie rozwój polityki konsumenckiej.

Pierwszy program konsumencki zatytułowany *Wstępny program dotyczący polityki ochrony i informowania konsumentów*² został uchwalony w 1975 r. Program ten potwierdzał zmianę podejścia Wspólnot do pożądanego standardu życia, który przestał być rozumiany wyłącznie w sposób ilościowy, jako wzrost dochodu i siły nabywczej obywateli. Konieczny natomiast stał się rozwój aspektów jakościowych w szerokim tego słowa znaczeniu – tj. podstawowych praw konsumentów. Miały one objąć swoim zakresem takie zagadnienia jak: zdrowie i bezpieczeństwo, ochronę interesu ekonomicznego, dostęp do edukacji i informacji, swobodę zrzeszania i reprezentacji, dostęp do wymiaru sprawiedliwości.

Następnym posunięciem w celu utworzenia polityki konsumenckiej Wspólnot był obowiązujący od 1 lipca 1987 r. *Jednolity akt europejski*. Głównym jego celem było stworzenie do końca 1992 r. tzw. jednolitego rynku wewnętrznego, na którym nie występują ograniczenia w swobodnym przepływie osób, kapitału, towarów i usług. *Jednolity akt europejski* w sposób jednoznaczny obligował państwa członkowskie do ściślejszej współpracy, a Komisję do wzmocnienia prac na rzecz wzmocnienia wspólnego rynku. Państwa członkowskie zostały na mocy art. 100a Traktatu o UE zobowiązane do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów.

¹ E. Kieźel (red.), *Ochrona interesów konsumentów w Polsce w aspekcie integracji europejskiej*, Difin, Warszawa 2007, s. 29.

² Rezolucja Rady z dnia 14.04.1975 r. w sprawie wstępnego programu EWG dotyczącego polityki ochrony i informowania konsumentów, O.J. C 92 of 25.04.1975.

Znaczący krok dla rozwoju polityki konsumenckiej Wspólnot Europejskich nastąpił dopiero po podpisaniu w 1992 r. w Maastricht przez państwa członkowskie *Traktatu o Unii Europejskiej*, który wprowadza w art. 3 do zadań UE wzmocnienie ochrony konsumentów, samej zaś ochronie konsumentów poświęca odrębny artykuł (art. 129a *Traktatu*). Zaowocowało to przyjęciem wielu dyrektyw konsumenckich w kolejnych latach.

Wspólnota w traktacie z Amsterdamu z 1997 r. w art. 153 zagwarantowała konsumentom, iż zakres ich ochrony obejmuje: ochronę zdrowia, bezpieczeństwo, ochronę interesów ekonomicznych, zapewnienie prawa do informacji, edukacji i organizowania się dla ochrony ich interesów. Konsumenti Wspólnoty zyskali tym samym znacznie większy wpływ na sprawy ich dotyczące. Traktat zwraca uwagę na rosnące związki między interesem konsumentów i innymi interesami występującymi na rynku i w polityce społecznej. Obliguje też instytucje Wspólnoty i państwa członkowskie do uwzględniania interesów konsumentów w trakcie tworzenia i realizowania innych polityk i działań.

Główne założenia polityki konsumenckiej w Unii Europejskiej na najbliższe lata zostały określone w opracowanej przez Komisję Europejską *Strategii polityki konsumenckiej UE na lata 2007–2013*. Jest to już kolejna strategia z rządu. W dokumencie tym zwrócono uwagę na nowe problemy konsumentów, związane z ewolucją sposobów sprzedaży produktów i usług, czyli dynamicznym rozwojem handlu elektronicznego. Główne cele strategiczne dla poprawy ochrony konsumentów UE to przede wszystkim wzmocnienie pozycji konsumentów UE, zwiększenie dobrobytu konsumentów w odniesieniu do cen, wyboru, jakości, przystępności oraz bezpieczeństwa, a także skuteczna ochrona konsumentów przed poważnymi zagrożeniami, zwłaszcza tymi, z którymi nie mogą sobie poradzić sami³.

Celem Komisji jest stworzenie do 2013 r. bardziej zintegrowanego i skutecznego rynku wewnętrznego, w szczególności w jego wymiarze detalicznym. Konsumenti będą mieli jednako wysoki stopień zaufania do produktów, podmiotów handlowych, technologii i metod sprzedaży na wszystkich rynkach detalicznych w UE, które będą odznaczały się także równie wysokim poziomem ochrony. Rynki konsumenckie będą konkurencyjne, otwarte, przejrzyste i sprawiedliwe. Produkty i usługi będą bezpieczne. Konsumenti będą mieli dostęp do podstawowych usług po przystępnych cenach. Handlowcy, a w szczególności MŚP, będą mogli łatwo wprowadzać do obrotu i sprzedawać produkty konsumentom w całej UE.

W realizacji tych celów Komisja ma kierować się odpowiednimi artykułami *Traktatu*, które są również odzwierciedlone w celach operacyjnych nowego konsumenckiego programu finansowego na lata 2007–2013⁴, w którym określone zostały ramy prawne dla wydatków przeznaczonych na politykę konsumencką w okresie objętym niniejszą strategią:

(a) Zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez proste ramy prawne, podniesienie stanu wiedzy, poprawę konsultacji i lepsze reprezentowanie interesów konsumentów.

(b) Zapewnienie skutecznego stosowania przepisów prawnych, szczególnie poprzez współpracę w zakresie egzekwowania prawa, informowanie, edukowanie i dochodzenie roszczeń.

Priorytetami strategii polityki konsumenckiej są ulepszenia w obszarze monitorowania rynków konsumenckich oraz krajowych kierunków polityki konsumenckiej, uregulowań praw-

³ M. Mendza-Drozd, *Opinia EKES dotycząca „Strategii polityki konsumenckiej UE na lata 2007–2013”* (luty 2008).

⁴ Decyzja nr 1926/2006/WE z dnia 18 grudnia 2006 r. (Dz. U. L 404 z 30.12.2006, str. 39).

nych w dziedzinie ochrony konsumentów, wypracowanie lepszych środków egzekwowania prawa i dochodzenia roszczeń, lepsze informowanie i edukowanie konsumentów oraz umieszczenie konsumentów w centrum innych strategii i przepisów UE.

Lepsze monitorowanie rynków konsumenckich oraz krajowych polityk konsumenckich ma być osiągnięte poprzez zapewnienie doskonalszego otoczenia regulacyjnego oraz efektywniejszego kontaktu z obywatelami UE. W tym celu trzeba intensywniejszych działań mających na celu opracowanie narzędzi monitoringu i wskaźników pozwalających na dokonywanie oceny funkcjonowania rynku z punktu widzenia konsumentów. Bardzo istotne jest również dokładniejsze analizowanie zachowania konsumentów w celu opracowania lepszych uregulowań prawnych. Niezbędne są instrumenty umożliwiające monitorowanie rynków pod kątem podstawowych wyników, takich jak bezpieczeństwo, satysfakcja, ceny i skargi, jak również pozwalające na lepsze monitorowanie integracji wewnętrznego rynku detalicznego i skuteczności krajowych systemów ochrony konsumentów. Potrzebna jest w tym zakresie ściślejsza współpraca pomiędzy krajowymi i wspólnotowymi organami odpowiedzialnymi za opracowanie i wdrażanie polityki konsumenckiej i polityki konkurencji.

Lepsze uregulowania prawne w dziedzinie ochrony konsumentów – aby osiągnąć ten cel, potrzebna jest analiza istniejącego systemu ochrony interesów konsumentów UE.

Lepsze środki egzekwowania prawa i dochodzenia roszczeń – jest to priorytet, którego realizację rozpoczęto już w poprzedniej strategii. Niewątpliwie stosowanie prawa konsumenckiego wymaga działań ze strony wielu zainteresowanych stron: konsumentów, handlowców, mediów, pozarządowych organizacji konsumenckich, organów samoregulacyjnych oraz władz publicznych. Działania skoncentrują się na wdrażaniu inicjatyw, które zostały już rozpoczęte, wypełnianiu pozostających luk oraz zapewnianiu koordynacji i spójności. Komisja będzie również monitorowała skuteczność krajowych systemów wykonawczych, korzystając z ankiet i innych narzędzi.

Lepsze informowanie i edukowanie konsumentów UE – poprzez wsparcie działań podejmowanych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym; ma ono na celu wypracowania jeszcze lepszego systemu informacji i edukacji konsumentów. W szczególności jest tu przewidziany dalszy rozwój Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich.

Konsumenty w centrum innych polityk i regulacji UE – niewątpliwie bezpośredni wpływ na konsumentów ma większość polityk realizowanych przez UE, m.in. polityka w dziedzinie rynku wewnętrznego, przedsiębiorstw, ochrony środowiska, usług finansowych, transportu, konkurencji, energii i handlu. Niezbędne jest uwzględnianie interesów konsumentów w przepisach regulujących takie zagadnienia jak bezpieczeństwo produktów, transport, telekomunikacja, energia i konkurencja⁵. Niezbędne jest systematyczne uwzględnianie ochrony interesów konsumentów przy wprowadzaniu nowych regulacji prawnych w poszczególnych sektorach gospodarki.

Należy zająć się przede wszystkim dwiema głównymi kwestiami. Po pierwsze: o ile liberalizacja podstawowych usług przyniosła znaczne korzyści dla większości konsumentów? Niezbędne będzie utrzymanie środków ochronnych dla tej niewielkiej grupy, dla której funkcjonowanie rynku się nie sprawdza. Dostęp do podstawowych usług po przystępnej cenie ma kluczowe znaczenie dla nowoczesnej i elastycznej gospodarki, jak również dla integracji społecznej. Wykazanie, że żadna grupa konsumentów nie została pominięta, pomoże również w uzyskaniu politycznego poparcia dla działań dotyczących podstawowych usług. Po drugie: działania podejmowane na poziomie UE wymagają większego nacisku na monitorowanie

⁵ M. Mendza-Drozd, *op. cyt.*

kluczowych rynków konsumenckich w celu zapewnienia korzystnych wyników dla konsumentów. Podstawowe usługi wymagają również mocniejszych gwarancji dotyczących przejrzystości rynku, a także lepszych mechanizmów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń. Istotnym zagadnieniem jest promowanie przez UE odpowiedzialnej konsumpcji, zgodnej z zasadami zrównoważonego rozwoju. Zauważono konieczność lepszego informowania usługodawców, detalistów i samych konsumentów w tym właśnie zakresie.

2. Przegląd przepisów implementujących dyrektywy konsumenckie

W następnych latach niezbędne jest dokonanie przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) przeglądu dyrektyw konsumenckich implementowanych do polskiego porządku prawnego. Ma on na celu zwiększenie ochrony prawnej interesów konsumentów, a także ujednoczenie prawa zobowiązań w państwach członkowskich. UOKiK będzie współpracował w tym zakresie z Komisją Europejską i innymi właściwymi organami. Projekt ten realizowany ma być we wszystkich państwach członkowskich. Jego głównym założeniem jest analiza istniejącego systemu ochrony konsumentów w UE oraz wskazanie jego słabych punktów, nad którymi należałoby się zastanowić. Projektem objęte są następujące dyrektywy:

- Dyrektywa Rady 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość,
- Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich,
- Dyrektywa 94/47/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 października 1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w systemie podziału czasu,
- Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji,
- Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek,
- Dyrektywy 98/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 lutego 1998 r. w sprawie ochrony konsumenta przez podawanie cen produktów oferowanych konsumentom.

W tym miejscu należy wspomnieć o przedsięwzięciu realizowanym przez Komisję Kodyfikacyjną Prawa Cywilnego, tzw. Zieloną Księgę, która zawiera optymalną wizję kodeksu cywilnego wraz z materiałami uzupełniającymi⁶. Poruszona w niej została kwestia optymalnej regulacji cywilnoprawnych instrumentów ochrony konsumenta.

Z dokonanej w Zielonej Księdze analizy dotychczasowej implementacji dyrektyw konsumenckich w Polsce wynika, że w tym zakresie funkcjonuje model mieszany. Część regulacji wprowadzona została do kodeksu cywilnego (definicja konsumenta, klauzule abuzywne, odpowiedzialność za produkt niebezpieczny), a część do ustaw pozakodeksowych (sprzedaż konsumencka, kredyt konsumencki, umowy zawierane na odległość i poza lokalem). Wymuszone to zostało przez krótkie terminy dla implementacji przez Polskę norm UE – dostosowa-

⁶ Z. Radwański (red.), *Zielona Księga, optymalna wizja Kodeksu cywilnego w Rzeczypospolitej Polskiej*, Ministerstwo Sprawiedliwości Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego, Warszawa 2006.

nie polskiego porządku prawnego stanowiło warunek przyjęcia Polski do Wspólnoty.

Niestety, w praktyce taka błyskawiczna wręcz implementacja prowadziła do dalszej dezintegracji polskiego prawa cywilnego. Dyrektywy konsumenckie UE nie stanowią bowiem jakiegось zwartego systemu prawnego regulującego określony obszar stosunków społecznych w sposób całościowy i uporządkowany. Mają one charakter „punktowy” w tym sensie, że odnoszą się tylko do pewnych fragmentów relacji społecznych i to wybranych nie wedle kryteriów prawnych, lecz ekonomicznych. Są to zarazem regulacje nader szczegółowe, obejmujące postanowienia zaliczane do różnych gałęzi prawa. Wszystko to sprawia szczególne trudności dla wchłonięcia ich przez systemy prawa cywilnego oparte na kodeksie cywilnym, do których należy Polska⁷.

Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego zdecydowała się realizować koncepcję pełnej integracji dyrektyw konsumenckich do projektowanego kodeksu cywilnego w zakresie, w jakim odnoszą się one do relacji cywilnoprawnych. Stwierdzono bowiem, że zarówno mnożenie ustaw okołokodeksowych, jak i tworzenie odrębnych kodyfikacji konsumenckich nie sprzyja spójności polskiego prawa cywilnego. Ponadto obniża się funkcjonalność jego stosowania, prowadząc do dekodyfikacji tego systemu i obniżenia rangi podstawowego aktu prawnego na obszarze całego prawa prywatnego.

3. Polityka konsumencka w Polsce

Ramy i priorytety w zakresie ochrony konsumentów w Polsce zostały określone przez Radę Ministrów w *Strategii polityki konsumenckiej na lata 2007–2009*. Dokument ten stanowi piątą już z kolei strategię działań Rządu Rzeczypospolitej Polskiej podejmowanych w celu wzmocnienia poziomu ochrony praw konsumentów na polskim rynku oraz zapewnienia im równych szans na rynku wspólnotowym. Brak pełnego czasowego skorelowania polskiej polityki konsumenckiej z polityką wspólnotową, która obejmuje okres od 2007 do 2013 r. uzasadniono perspektywą bardzo dynamicznych zmian zachodzących na polskim rynku.

Głównymi celami *Strategii* jest: tworzenie bezpiecznego i przyjaznego konsumentom rynku, promowanie dialogu społecznego na rzecz ich ochrony oraz mechanizmów samoregulacji, tworzenie efektywnego systemu informacji, poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumentów oraz prowadzenie aktywnej polityki informacyjnej i edukacyjnej.

Tworzenie bezpiecznego i przyjaznego rynku jest realizowane poprzez m.in. przysługujące Prezesowi UOKiK prawo wydawania decyzji nakazujących zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz analizowania wzorców umownych. W *Strategii* zwrócono uwagę na potrzebę kontynuacji analizy wzorców, ze szczególnym uwzględnieniem usług bankowych, w tym e-money, przewozów lotniczych i kolejowych, a także usług telekomunikacyjnych i medialnych – w tym poczty elektronicznej, usług świadczonych przez operatorów telewizji kablowej, sklepy internetowe, portale aukcyjne.

Jako istotne uznano popularyzowanie – przez Urząd i współpracujące z nim organy – formy pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich. Planowany jest intensywny rozwój ADR – internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, bazy skarg konsumenckich oraz infolinii konsumenckiej, obsługiwanej przez wykwalifikowanych ekspertów.

Niezwykle ważnym zagadnieniem jest ochrona zdrowia i życia konsumentów. Służyć temu

⁷ Z. Radwański, *op. cit.*, s. 75–105

celowi ma eliminacja z rynku produktów złej jakości, poprzez przeprowadzanie systematycznych kontroli, a także podawanie do publicznej wiadomości informacji na temat produktów zagrażających zdrowiu konsumentów. W założeniach na najbliższe lata przyjęto badania bezpieczeństwa zwłaszcza wyrobów importowanych, takie bowiem są najczęściej kwestionowane.

Do 2009 r. zaplanowano również przegląd dyrektyw unijnych w zakresie ochrony prawnych i ekonomicznych interesów konsumentów, przede wszystkim w celu uproszczenia i ujednolicenia uregulowań prawnych oraz zniwelowania ewentualnych niespójności między poszczególnymi dyrektywami. Wszystkie te działania mają zwiększyć poziom ochrony konsumentów, w szczególności w świetle nowych praktyk marketingowych, takich technologii jak Internet i handel mobilny. Ponadto w ramach rozwoju powszechnej edukacji w zakresie praw konsumenckich kontynuowane będą programy informacyjne oraz kampanie promujące prawa konsumenckie.

Koordinacja zadań związanych z realizacją polityki konsumenckiej powinna być, według opinii RM, tak jak w poprzednich latach przynależna Prezesowi UOKiK. Zadania szczególne natomiast powinny być jednocześnie realizowane przez wszystkie resorty. Podkreślono w tym miejscu konieczność kontynuowania współpracy z organizacjami konsumenckimi jako niezbędny element dla prawidłowej i pełnej realizacji zadań z zakresu ochrony konsumentów. Współpraca ta przejawiać się powinna przede wszystkim w zleceniu im zadań z zakresu realizacji polityki konsumenckiej, a także podejmowaniu starań zmierzających do zapewnienia im odpowiedniego poziomu środków finansowych. Nie mniej istotnym działaniem w ramach realizacji *Strategii* pozostaje rozszerzenie współpracy z organizacjami zrzeszającymi przedsiębiorców.

Polityka konsumencka rządu na lata 2007–2009, wzorem działań podejmowanych w tym zakresie w latach poprzednich, musi odwoływać się do podstawowych wartości europejskich, takich jak zasady demokracji, solidarności i subsydiarności. Szczególnie istotna jest zasada subsydiarności, zgodnie z którą zadania z zakresu ochrony konsumentów realizowane są na kilku płaszczyznach. Pierwszą, nadrzędną płaszczyznę kreuje Prezes UOKiK poprzez tworzenie szczegółowych zasad polityki ochrony konsumentów. Realizacja tej polityki dokonywana jest już wspólnie z poszczególnymi ministerstwami, pozarządowymi organizacjami konsumenckimi i szczeblem samorządowym (rzecznicy konsumentów), którzy tworzą kolejną płaszczyznę aktywności na rzecz konsumentów.

Polityka konsumencka rządu na lata 2007–2009 stanowi kontynuację działań zdefiniowanych w rządowym dokumencie *Strategia polityki konsumenckiej na lata 2004–2006* i ma być ukierunkowana na dalszą realizację i wzmacnianie czterech podstawowych celów, tj.: stymulacji bezpiecznego i prokonsumenckiego rynku, dalszego rozwoju dialogu konsumenckiego i wzmacniania mechanizmów samoregulacyjnych, wzmacniania i rozwoju efektywnego i skutecznego systemu poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumenckich oraz prowadzenia proaktywnej polityki informacyjno-edukacyjnej. Szczegółowe cele na najbliższe lata są następujące:

1. Ochrona praw konsumentów na rynku dóbr własności intelektualnej w kontekście zmieniających się form dystrybucji.
2. Wdrożenie mechanizmów współpracy w zakresie Rozporządzenia 2006/2004/WE.
3. Zapewnienie kontynuacji i rozwoju projektów takich jak Baza Skarg Konsumenckich oraz Infolinia.
4. Wzmacnianie doradztwa w sprawach dotyczących kredytów konsumenckich.
5. Stymulacja rozwoju nowych instrumentów służących egzekwowaniu praw konsumentów, takich jak: powództwa zbiorowe oraz rozwój systemów *on-line* służących rozstrzygnięciu

sporów konsumenckich (ADR).

Realizacja celów polityki konsumenckiej wymaga wzmocnienia dotychczas stosowanych metod i sposobów działania.

Poważny problem, przed którym stoi realizacja polityki konsumenckiej, to braki kadrowe (zarówno na szczeblu administracji rządowej, jak i samorządowej oraz pozarządowych organizacji konsumenckich) uniemożliwiające podejmowanie działań na szerszą skalę. Wykonalność wielu zaplanowanych działań (np. rozwój systemów ADR, monitoring rynku nowych technologii) zależna jest właśnie od wzmocnienia kadrowego, ale i także zapewnienia odpowiednich środków na ich realizację (dotyczy to przede wszystkim organizacji konsumenckich). W minionych latach część strategicznych działań realizowanych było ze środków unijnych, na które – w związku z kilkuletnim już członkostwem w UE – RP nie będzie mogła już liczyć w dotychczasowym wymiarze.

Na sposób realizacji polityki konsumenckiej istotny wpływ ma sam fakt połączenia w jednej instytucji rządowej polityki antymonopolowej i polityki ochrony konsumentów. Takie usytuowanie instytucjonalne pozwala bowiem prowadzić każdą z nich z szerszej perspektywy, z uwzględnieniem wpływu decyzji z jednego obszaru na drugi i wykorzystaniem efektu synergii. Efektywne współdziałanie między polityką konkurencji i polityką ochrony konsumentów oznacza również przenoszenie tych rozwiązań, które sprawdziły się w jednej sferze na drugą. Obowiązująca od 21 kwietnia 2007 r. nowa ustawa antymonopolowa (o czym szerzej poniżej) przewiduje między innymi umożliwienie Prezesowi Urzędu nakładania kar pieniężnych na przedsiębiorców stosujących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

4. Wdrożenie mechanizmów współpracy w zakresie Rozporządzenia 2006/2004/WE

Za jedno z istotniejszych wyzwań w zakresie mechanizmów współpracy przy transgranicznym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich uznane zostało wspieranie mechanizmów współpracy pomiędzy organami ochrony konsumentów w ramach wdrażania Rozporządzenia Nr 2006/2004/WE z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów⁸. Rozporządzenie wspólnotowe jest niezwykle istotne dla podwyższania poziomu ochrony i umożliwia formalną współpracę pomiędzy organami ochrony konsumentów z różnych państw w związku z transgranicznymi naruszeniami.

Istotność tej regulacji wiąże się z faktem coraz większej bezradności organów administracji jednego państwa przy skutecznym egzekwowaniu swoich praw w związku z coraz większą mobilnością konsumentów oraz tendencją do delokalizacji przedsiębiorców. W związku z tym, iż krajowe organy ochrony konsumentów nie posiadają kompetencji do badania przypadków naruszenia prawa wykraczających poza ich jurysdykcję, celem regulacji wspólnotowej jest ułatwienie współpracy z innymi organami ochrony konsumentów państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Komisją Europejską w przypadkach naruszenia przepisów wewnątrzwspólnotowych. Rozporządzenie Nr 2006/2004/WE przewiduje ustanowienie sieci organów zajmujących się egzekwowaniem prawa ochrony konsumentów na terytorium całej Wspólnoty,

⁸ *Strategia polityki konsumenckiej na lata 2007–2009*, s. 41.

w ramach której krajowe organy ochrony konsumentów świadczyć będą wzajemną pomoc polegającą m.in. na wymianie informacji, wykrywaniu i śledzeniu naruszeń wewnątrzwspólnotowych oraz podejmowaniu działań w celu doprowadzenia do ich zaprzestania lub zakazu. Działania te są niezbędne dla należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego oraz dla skutecznej ochrony konsumentów na terenie całej Wspólnoty.

Zgodnie ze stanem notyfikacji dokonanej przez Polskę, funkcję Jednolitego Urzędu Łącznikowego, czyli organu koordynującego w Polsce wdrażanie rozporządzenia będzie pełnić Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Natomiast dokonana przez Polskę notyfikacja⁹ właściwych organów nie ma charakteru jednolitego:

a) w stosunku do Dyrektywy 89/552/EEC Prezes UOKiK zgłoszony jest jako organ właściwy wraz z Krajową Radą Radiofonii i Telewizji,

b) w stosunku do Dyrektywy 2001/83/EC Prezes UOKiK jest notyfikowany razem z Głównym Inspektorem Farmaceutycznym,

c) w stosunku do rozporządzenia 261/2004 – Prezes UOKiK jest notyfikowany jako organ właściwy razem z Prezesem Urzędu Lotnictwa Cywilnego,

d) w stosunku do pozostałych dyrektyw z pakietu konsumenckiego (tj. Dyrektyw 84/450/EEC, 85/577/EEC, 87/112/EEC, 90/314/EEC, 93/13/EEC, 94/47/EC, 97/7/EC, 97/55/EC, 98/6/EC, 1999/44/EC, 2000/31/EC, 2002/65/EC) jedynym zgłoszonym organem właściwym jest Prezes UOKiK.

Uznano, iż skuteczne wdrożenie procedur współpracy będzie wymagało podjęcia przez organy właściwe oraz jednolity urząd łącznikowy działań faktycznych, jak i prawnych, ukierunkowanych na skuteczne egzekwowanie przepisów rozporządzenia oraz stworzenie odpowiednich procedur koordynacji wewnątrz krajowej. Ponadto skuteczne wdrożenie procedur współpracy będzie wymagało współpracy z Ministrem Spraw Wewnętrznych i Administracji odpowiedzialnym za podłączenie wszystkich organów do sieci informatycznej stworzonej na potrzeby realizacji przedmiotowego rozporządzenia.

⁹ notyfikacja – podanie do wiadomości, powiadomienie, zgłoszenie

ROZDZIAŁ II

System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Unii Europejskiej i w Polsce

1. Uwagi ogólne

Ochrona szeroko rozumianych interesów konsumentów to jedno z zadań państwa. Do jego realizacji niezbędne jest, obok działalności prawodawczej, zbudowanie odpowiedniej infrastruktury organizacyjnej służącej ochronie praw konsumentów. Ogół urzędów, organów i instytucji tworzy w danym kraju system instytucjonalnej ochrony praw konsumentów. W państwach członkowskich Unii Europejskiej, w zależności od przyjętych w nich rozwiązań prawnych, wyróżnić można następujące modele systemu instytucjonalnej ochrony praw konsumentów:

1. **Model ombudsmiana**, w którym najważniejszą rolę odgrywa jednoosobowy urząd rzecznika praw konsumentów. Jest to instytucja niezależna od struktur administracji, powoływana najczęściej na określony czas. Ombudsman wyposażony jest w uprawnienia władcze. Model ten jest charakterystyczny dla większości krajów skandynawskich.

2. **Model administracyjny**, w którym prowadzenie polityki konsumenckiej spoczywa w ręku administracji. Z reguły jest to jeden wyspecjalizowany organ, najczęściej usytuowany w ministerstwach gospodarczych, dysponujący rozbudowaną strukturą terenową. Model administracyjny jest typowy dla Francji.

3. **Model sądowy**, oparty na działalności sądów, przy czym ich powszechna dostępność oraz szybkość postępowania (tzw. sądy małych żądań) gwarantuje pokrzywdzonemu konsumentowi sprawne uzyskanie rekompensaty. Model sądowy to domena krajów anglosaskich.

4. **Model niemiecki**, w którym zadania z zakresu ochrony praw konsumentów realizowane są przez silne organizacje konsumenckie, którym państwo przekazuje środki finansowe na ich działalność, sobie pozostawiając funkcje koordynacyjne i kontrolne¹⁰.

Poniżej przedstawiono urzędy, organy i instytucje realizujące politykę konsumencką¹¹ w Unii Europejskiej i w Polsce.

¹⁰ Zespół Biura Rady Krajowej Federacji Konsumentów (red.), *System ochrony konsumentów w krajach Unii Europejskiej*, Federacja Konsumentów, Warszawa 2000, s. 4–5.

¹¹ Polityka konsumencka to ogół świadomych działań państwa, zmierzających do zapewnienia ochrony szeroko pojmowanych interesów konsumenta.

2. System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Unii Europejskiej

2.1. Komisja Europejska i Sieć Europejskich Centrów Konsumentkich w Europie (ECC-Net)

Komisja Europejska jest organem o charakterze ponadnarodowym, reprezentuje interesy Wspólnoty, ma prawo inicjatywy legislacyjnej oraz odpowiada za zapewnienie właściwego stosowania prawa unijnego w krajach członkowskich. Ważnym elementem łączącym Komisję Europejską i konsumentów europejskich jest sieć Europejskich Centrów Konsumentkich w Europie (ECC-Net)¹².

Sieć Europejskich Centrów Konsumentkich została powołana, aby doradzać konsumentom w sprawach ich praw konsumentkich i organizować łatwy dostęp do procedur odszkodowawczych, zwłaszcza w sprawach ponadgranicznych. Sieć została utworzona w 2005 r. w wyniku połączenia dwóch istniejących poprzednio sieci: Europejskich Centrów Konsumentkich, inaczej zwanych Euroguichets, które udostępniały informacje oraz zapewniały wsparcie w sprawach ponadgranicznych, oraz Europejskiej Sieci Pozasądowej (EEJ-Net), która pomagała konsumentom rozwiązywać sprawy sporne poprzez rozstrzygnięcie sporów drogą pozasądową z wykorzystaniem takich procedur jak mediacja czy arbitraż.

Zadaniem Sieci Europejskich Centrów Konsumentkich jest dostarczanie konsumentom kompleksowej obsługi – od informacji na temat ich praw konsumentkich po pomoc w uwzględnianiu ich skarg i rozwiązywaniu sporów. Sieć Europejskich Centrów Konsumentkich pomaga konsumentom korzystać z możliwości, jakie stwarza jednolity rynek Unii Europejskiej bez zagrożenia dla ich zdrowia, bezpieczeństwa oraz interesów ekonomicznych.

Jest to także ważny ośrodek informacji lokalnej dla Komisji Europejskiej¹³.

Sieć działa na terenie całej Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii¹⁴. Do jej zadań należy m.in.:

- a) informowanie konsumentów o możliwościach, jakie stwarza jednolity rynek UE;
- b) pomoc w rozwiązywaniu indywidualnych problemów czy skarg konsumentkich związanych z transakcjami ponadgranicznymi;
- c) pomoc konsumentom w korzystaniu z pozasądowych procedur rozstrzygnięcia sporów o zasięgu paneuropejskim;
- d) pomoc w łatwym i świadomym korzystaniu z tych procedur w kontekście ponadgranicznym;
- e) współpraca wewnątrz sieci, a także z innymi europejskimi sieciami, takimi jak np. Fin-Net (Financial Network, czyli Sieć Finansowa);
- f) dostarczanie informacji na temat krajowego i unijnego prawodawstwa oraz orzecznictwa;
- g) dostarczanie analiz porównawczych w zakresie cen, legislacji i innych kwestii istotnych dla konsumentów;
- h) dostarczanie Komisji Europejskiej informacji na temat problemów konsumentkich w UE.

¹² A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *Ochrona i edukacja konsumentów we współczesnej gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 2005, s. 41.

¹³ *Ibidem*, s. 41.

¹⁴ Informacje na temat sieci ECC-Net pochodzą ze strony www.konsument.gov.pl.

2.2. Dyrekcja Generalna ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów

Organami Komisji Europejskiej odpowiedzialnymi za realizację wspólnej polityki w poszczególnych sektorach oraz za ogólny zarząd administracyjny są Dyrekcje Generalne¹⁵.

Celem Dyrekcji Generalnej ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów jest działalność na rzecz polepszenia jakości życia poprzez podwyższenie poziomu ochrony zdrowia, bezpieczeństwa, a także interesów gospodarczych i zdrowia publicznego konsumentów. W zakresie polityki ochrony konsumentów Dyrekcja podejmuje działania związane z:

- a) podnoszeniem bezpieczeństwa interesów konsumenta na rynku wewnętrznym;
- b) wspieraniem inicjatyw legislacyjnych korzystnych dla konsumentów;
- c) podejmowaniem inicjatyw informacyjnych i edukacyjnych konsumentów¹⁶.

2.3. Europejska Grupa Konsultacyjna ds. Konsumentów (ECCG)

9 października 2003 r., decyzją Komisji Europejskiej, została ustanowiona Europejska Grupa Konsultacyjna ds. Konsumentów, która zastąpiła dotychczasowy Komitet Konsumentki. Zadaniem Grupy jest reprezentowanie interesów konsumentów w Komisji i opiniowanie spraw dotyczących tworzenia i wdrażania polityki oraz działań w zakresie ochrony interesów konsumentów. Grupa jest organem doradczym Komisji, z którym omawiane są wszelkie kwestie dotyczące ochrony interesów konsumentów. Grupa w szczególności:

- a) jest głównym forum do kontaktów z organizacjami konsumentki;
- b) doradza i wskazuje Komisji, kiedy inne polityki i działania mają konsekwencje dla konsumentów;
- c) informuje Komisję o przebiegu realizacji polityki konsumentki w krajach członkowskich¹⁷.

2.4. Europejskie organizacje konsumentki

Omawiając system ochrony konsumentów w Unii Europejskiej wspomnieć należy również o organizacjach konsumentki funkcjonujących na obszarze UE, których podstawowym zadaniem jest działalność na rzecz ochrony konsumentów. Należą do nich m.in.: Europejska Organizacja Konsumentki, Stowarzyszenie Konsumentów Europejskich, Europejskie Stowarzyszenie na Rzecz Koordynowania Reprezentacji Konsumentów w Normalizacji oraz Europejska Wspólnota Spółdzielni Spożywców.

2.4.1. Europejska Organizacja Konsumentki

Organizacja ta ma siedzibę w Brukseli. Celem jej działania jest wpływanie na rozwój polityki konsumentki UE oraz promowanie i ochrona interesów wszystkich europejskich konsumentów.

¹⁵ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *op. cit.*, s. 41.

¹⁶ E. Kieźel (red.), *op. cit.*, s. 73.

¹⁷ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *op. cit.*, s. 42, 43; E. Kieźel (red.), *op. cit.*, s. 73.

2.4.2. Stowarzyszenie Konsumentów Europejskich

Stowarzyszenie ma siedzibę w Brukseli. Jego celem jest wspólna praca w interesie konsumentów, skoncentrowana głównie na problematyce świadomości społecznej i ekologicznej, a także wzmacnianie współpracy między organizacjami konsumenckimi.

2.4.3. Europejskie Stowarzyszenie na Rzecz Koordynowania Reprezentacji Konsumentów w Normalizacji

Do priorytetowych obszarów działania Stowarzyszenia należą: bezpieczeństwo dzieci, konstrukcje, urządzenia domowe, ochrona środowiska, informowanie społeczeństwa, bezpieczeństwo usług i ruchu drogowego. Celem tej organizacji jest zapewnienie należytej reprezentacji interesów konsumentów przed europejskimi instytucjami normalizującymi, wypowiedanie się na temat problemów europejskiej polityki normalizacyjnej i jej skutków dla konsumentów, komentowanie projektów dyrektyw związanych z normalizacją.

2.4.4. Europejska Wspólnota Spółdzielni Spożywców

Organizacja ta reprezentuje konsumentów w komitetach doradczych utworzonych przy Komisji Europejskiej. Działalność organizacji obejmuje politykę żywnościową, ochronę środowiska, politykę konsumencką, rozwój spółdzielczości i prawa, informację społeczną. Europejska Wspólnota Spółdzielni Spożywców prowadzi działalność w zakresie promowania, ochrony i reprezentowania interesów konsumenckich na poziomie europejskim¹⁸.

3. System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Polsce

3.1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

3.1.1. Struktura organizacyjna

Organizacja i działalność UOKiK w zasadniczej mierze uregulowane są w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁹. Ustawa jest efektem wdrożenia Dyrektywy 98/27/WE²⁰.

W skład Urzędu wchodzi Centrala w Warszawie oraz delegatury w większych miastach Polski, tj. w Bydgoszczy, w Gdańsku, w Katowicach, w Krakowie, w Lublinie, w Łodzi, w Poznaniu, w Warszawie i we Wrocławiu. Centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów jest Prezes UOKiK. Prezesa UOKiK powołuje i odwołuje Prezes Rady Ministrów spośród osób należących do państwowego zasobu kadrowego. Państwowy zasób kadrowy oznacza zbiór kandydatów na wysokie stanowiska

¹⁸ Opis unijnych organizacji konsumenckich za: A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *op. cit.*, s. 43 i nast., E. Kieźel (red.), *op. cit.*, s. 71 i nast., tam też patrz szerzej na ten temat.

¹⁹ Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r., nr 50, poz. 331, ze zm.).

²⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 maja 1998 w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów (Dz. Urz. UE L 166 z 11.06.1998 r.).

państwowe, m.in. na kierowników centralnych urzędów administracji rządowej²¹. Prezes Rady Ministrów sprawuje również nadzór nad działalnością Prezesa UOKiK.

Kompetencje Prezesa UOKiK, zapewniające realizację powierzonych mu zadań, mają niejednorodny charakter. Wśród nich można wyróżnić:

- a) uprawnienia władcze (orzecznicze), polegające na wydawaniu decyzji administracyjnych;
- b) uprawnienia procesowe, polegające na wytaczaniu powództw w sprawie o uznanie wzorca umowy za niedozwolony;
- c) uprawnienia informacyjno-edukacyjne, polegające na propagowaniu wiedzy z zakresu praw konsumenta oraz szerzeniu świadomości konsumenckiej;
- d) uprawnienia kontrolne, polegające na zlecaniu wyspecjalizowanym jednostkom określonych czynności kontrolnych;
- e) uprawnienia do współuczestnictwa w procesie legislacyjnym przez opracowywanie projektów aktów prawnych.

3.1.2. Kompetencje władcze (orzecznicze) Prezesa UOKiK

Prezes UOKiK wydaje decyzje administracyjne w przypadkach:

- a) stosowania przez przedsiębiorcę praktyk ograniczających konkurencję,
- b) nadużywania przez przedsiębiorcę pozycji dominującej na rynku właściwym,
- c) kontroli koncentracji na rynku,
- d) stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z tym że przedmiotem niniejszego opracowania jest ochrona praw konsumenta, szczegółowo omówione zostaną tylko praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle obowiązujących przepisów zakazane są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę taką rozumie się godzące w interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

1. Stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone.
2. Naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.
3. Nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Należy podkreślić, że wymienione w ustawie zachowania stanowią jedynie przykłady praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów; listy tej w żadnym wypadku nie należy rozumieć jako katalogu zamkniętego.

Ad 1.

Stosowanie niedozwolonych postanowień wzorców umownych oznacza posługiwanie się przez przedsiębiorcę jednostronnie przygotowanymi wzorcami umów, zawierającymi klauzule

²¹ Wg ustawy z dnia 24 sierpnia 2006 r. o państwowym zasobie kadrowym i wysokich stanowiskach państwowych (Dz.U. z 2006 r., nr 170, poz. 1217, ze zm.), państwowy zasób kadrowy tworzą:

- a) urzędnicy służby cywilnej;
- b) osoby, które złożyły z wynikiem pozytywnym egzamin;
- c) osoby, które wygrają konkurs ogłoszony przez Prezesa Rady Ministrów;
- d) osoby mianowane przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej na pełnomocnych przedstawicieli Rzeczypospolitej Polskiej w innych państwach i przy organizacjach międzynarodowych;
- e) osoby posiadające stopień naukowy doktora.

godzące w interesy konsumentów, mimo wyroku sądu ochrony konkurencji i konsumentów i wpisu danej klauzuli do rejestru klauzul abuzywnych²².

Ad 2.

Naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Słabsza pozycja konsumenta na rynku w stosunku do jego kontrahentów bardzo często spowodowana jest deficytem informacji po jego stronie. Prawo konsumenckie w dużej mierze opiera więc ochronę konsumenta na rozbudowanym obowiązku informacyjnym ciążącym na przedsiębiorcy²³.

Ad 3.

Nieuczciwe praktyki rynkowe i czyny nieuczciwej konkurencji uregulowane są w odrębnych ustawach – w ustawie z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym²⁴ oraz w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji²⁵. Obie ustawy wdrażają do polskiego porządku prawnego dyrektywy unijne²⁶.

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa wówczas, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W szczególności taką praktyką będzie rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, a także informacji prawdziwych w sposób mogący wprowadzić w błąd oraz organizowanie systemu konsorcyjnego²⁷ z udziałem konsumentów²⁸.

²² Szerzej na ten temat patrz rozdział III.

²³ E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*, C. H. Beck, Warszawa 2001, s. 40.

²⁴ Dz.U. z 2007 r., nr 171, poz.1206.

²⁵ Dz.U. z 2003 r., nr 153, poz. 1503, ze zm.

²⁶ Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje wdrożenia Dyrektywy 2005/29 WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej Dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE, 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz Rozporządzenie WE nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady „Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych” (Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005); ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji dokonuje wdrożenia następujących dyrektyw Wspólnot Europejskich:

a) Dyrektywy 84/450/EWG z dnia 10 września 1984 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących reklamy wprowadzającej w błąd (Dz. Urz. WE L 250 z 19.09.1984),

b) Dyrektywy 97/55/WE z dnia 6 października 1997 r. zmieniającej dyrektywę 84/450/EWG dotyczącą reklamy wprowadzającej w błąd w celu włączenia do niej reklamy porównawczej (Dz. Urz. WE L 290 z 23.10.1997).

²⁷ System konsorcyjny nazywany jest również systemem argentyńskim. Oznacza tworzenie grup samofinansujących się, w których uzyskanie np. pożyczki gotówkowej uzależnione jest od wniesienia opłaty i wyniku losowania. Wyłoniony w drodze losowania „szczęśliwiec” otrzymuje pożyczkę, którą następnie spłaca w ratach. Reszta uczestników grupy musi spłacać raty, a na pożyczkę czekać do następnych losowań, bez żadnej gwarancji wylosowania.

²⁸ Patrz rozdział V.

Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes klienta. Czynami nieuczciwej konkurencji są m.in. wprowadzające w błąd oznaczenie przedsiębiorstwa, oszukańcze oznaczenie geograficznego pochodzenia towarów, naśladownictwo produktów, a także nieuczciwa lub zakazana reklama.

W przypadkach złamania zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu danej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania.

Decyzja może określać sposoby prowadzące do usunięcia skutków tych naruszeń, może m.in. nakładać na przedsiębiorcę obowiązek złożenia odpowiedniego oświadczenia, np. w prasie. Od decyzji przysługuje odwołanie do sądu. Sądem właściwym jest Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

3.1.3. Kompetencje procesowe Prezesa UOKiK

Uprawnienia procesowe oznaczają uprawnienia do wytaczania powództw przed sądem przeciwko przedsiębiorcom. Czynna legitymacja procesowa przysługuje Prezesowi UOKiK w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone²⁹. Wcześniejsze uprawnienia Prezesa do wytaczania powództw również przeciw przedsiębiorcom dopuszczającym się czynów nieuczciwej konkurencji zostały zniesione ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

3.1.4. Kompetencje informacyjno-edukacyjne Prezesa UOKiK

Do zakresu działań Prezesa UOKiK należą również działania w obszarze edukacji i informacji konsumenckiej, tj. opracowywanie i wydawanie publikacji o prawie konsumenckim, przygotowywanie programów edukacyjnych popularyzujących wiedzę o ochronie konsumentów, a także upowszechnianie orzecznictwa konsumenckiego, w szczególności przez zamieszczanie decyzji Prezesa na stronie internetowej Urzędu. Wiele zadań z zakresu budowania świadomości konsumenckiej Prezes wykonuje przy pomocy pozarządowych organizacji konsumenckich.

3.1.5. Uprawnienia kontrolne Prezesa UOKiK

Prezes UOKiK ma prawo zlecenia Inspekcji Handlowej przeprowadzenie kontroli przedsiębiorców i produktów, sprawuje również nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów.

3.1.6. Współuczestnictwo Prezesa UOKiK w procesie legislacyjnym

Do zakresu działań Prezesa UOKiK należy opracowywanie i przedkładanie Radzie Ministrów projektów aktów prawnych dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów.

Ponadto Prezes UOKiK wydaje Dziennik Urzędowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w którym mogą być publikowane jego decyzje, orzeczenia sądu ochrony konkurencji i konsumentów, a także informacje, komunikaty, ogłoszenia z zakresu spraw konsumenckich. Prezes UOKiK prowadzi również rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz rejestr produktów niebezpiecznych.

²⁹ Patrz rozdział III.

3.2. Inspekcja Handlowa

Inspekcja Handlowa to kolejny ważny organ administracji rządowej, który wspomaga działania Prezesa UOKiK. Działa głównie w oparciu o ustawę z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej³⁰ (dalej ustawa o IH). Stanowi wyspecjalizowany organ kontroli powołany do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Działalnością Inspekcji kieruje Prezes UOKiK.

Do zadań Inspekcji Handlowej należy:

- a) kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie produkcji, handlu i usług;
- b) kontrola jakości i bezpieczeństwa towarów i usług;
- c) kontrola przestrzegania przez sprzedawców detalicznych i sprzedawców hurtowych przepisów o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym;
- d) podejmowanie mediacji w celu ochrony interesów i praw konsumentów;
- e) organizowanie i prowadzenie stałych polubownych sądów konsumenckich;
- f) prowadzenie poradnictwa konsumenckiego;
- g) współdziałanie z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz pozarządowymi organizacjami konsumenckimi.

Inspekcja Handlowa nie ma uprawnień kontrolnych m.in. w stosunku do przedsiębiorców produkujących energię, przedsiębiorców produkujących paliwa, banków oraz prowadzonej przez nie działalności bankowej, ubezpieczeń oraz działalności ubezpieczeniowej, usług pocztowych i telekomunikacyjnych, usług w zakresie edukacji, usług w zakresie ochrony zdrowia i opieki społecznej.

Inspekcja wykonuje swoje zadania w oparciu o plan kontroli, może także podejmować kontrole nieplanowane, jeśli tego wymaga interes konsumentów lub interes gospodarczy państwa. Plany kontroli o znaczeniu krajowym zatwierdza Prezes UOKiK.

3.3. Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów

W świetle ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów wykonuje również samorząd terytorialny. Na szczeblu samorządu powiatowego zadania te wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Rzecznika powołuje i odwołuje rada powiatu lub rada miasta na prawach powiatu spośród osób z wyższym wykształceniem, w szczególności prawniczym lub ekonomicznym, i z co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową. Zasadniczo wystarczy więc jakiegokolwiek wykształcenie wyższe i jakakolwiek praktyka zawodowa, aby ubiegać się o stanowiska rzecznika, co może budzić pewne wątpliwości. Co do zasady, rzecznika powołuje się dla każdego powiatu, ale powiaty mogą, w drodze porozumienia, utworzyć jedno wspólne stanowisko rzecznika konsumentów, chociażby ze względu na wielkość powiatów lub liczbę zamieszkującej je ludności³¹. Rzecznik jest zatrudniony w starostwie powiatowym, jest podporządkowany radzie powiatu lub miasta i ponosi przed nią odpowiedzialność.

³⁰ Dz.U. z 2001 r., nr 4, poz. 25, ze zm.

³¹ T. K i e r z y k, *Prawo konsumenckie*, Seria wydawnicza PWSZ, Legnica 2002, s. 25.

Do zadań rzecznika należy:

- a) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- b) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- c) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- d) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- e) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- f) wytaczanie powództw w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony,
- g) w razie dokonania przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej występowanie z roszczeniami o zaniechanie tej praktyki.

Rzecznik konsumentów jest obowiązany przekazywać na bieżąco delegaturom Urzędu wnioski i sygnalizować problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej. Równie szeroko powinno być rozumiane współdziałanie z organizacjami konsumenckimi. Chodzi tu w szczególności o sygnalizowanie problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów odpowiednim jednostkom, wzajemne informowanie o zamierzonych działaniach i ich koordynowanie, wymianę doświadczeń, składanie wniosków co do publikacji, programów i testów niezbędnych do konsumenckiej edukacji, a także zgłaszanie potrzeb w zakresie ochrony konsumenta wymagających odpowiednich rozwiązań prawnych³².

Przy Prezesie UOKiK działa Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów, która jest stałym organem opiniodawczo-doradczym Prezesa w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego. Do zadań Rady należy w szczególności:

- a) przedstawianie propozycji zmian legislacyjnych w przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów,
- b) opiniowanie projektów aktów prawnych.

3.4. Organizacje konsumenckie

Na mocy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kolejnym istotnym ogniwem ochrony interesów konsumentów są organizacje konsumenckie. Reprezentują one interesy konsumentów wobec organów administracji rządowej i samorządowej oraz mogą uczestniczyć w realizacji rządowej polityki konsumenckiej.

Organizacje konsumenckie mają w szczególności prawo do:

- a) opiniowania projektów aktów prawnych i innych dokumentów dotyczących praw i interesów konsumentów;
- b) opracowywania i upowszechniania konsumenckich programów edukacyjnych;
- c) wykonywania testów produktów i usług oraz publikowania ich wyników;
- d) wydawania czasopism, opracowań badawczych, broszur i ulotek;
- e) prowadzenia nieodpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz udzielania nieodpłatnej (chyba że statut stanowi inaczej) pomocy konsumentom w dochodzeniu ich roszczeń.

³² M. Niepokulczycka, *Polityka konsumencka i ochrona interesów konsumentów*, Federacja Konsumentów, Warszawa 2000, s. 41.

Organy administracji rządowej i samorządowej są obowiązane do zasięgnięcia opinii organizacji konsumenckich w sprawach dotyczących kierunków działania na rzecz ochrony interesów konsumentów. Największą organizacją konsumencką jest Federacja Konsumentów.

3.4.1. Federacja Konsumentów

Federacja Konsumentów jest niezależną organizacją pozarządową, której głównym celem jest ochrona indywidualnego konsumenta w Polsce. Zasięgiem swojej działalności obejmuje całe terytorium Polski poprzez sieć oddziałów terenowych. Federacja Konsumentów w szczególności:

- a) inicjuje prokonsumenckie zmiany w przepisach prawnych,
- b) tworzy lobby na rzecz polityki konsumenckiej,
- c) prowadzi edukację konsumencką w szkołach,
- d) udziela nieodpłatnie porad prawnych konsumentom,
- e) wytacza powództwa przed sądem w imieniu konsumentów.

Porady prawne świadczone przez Federację Konsumentów stanowią jeden z ważniejszych aspektów jej działalności.

Federacja Konsumentów zwolniona jest z opłat sądowych. Od 2004 r. posiada status organizacji pożytku publicznego.

Przykładowo można przedstawić informacje o skali bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń wykonanych przez Federację Konsumentów w 2007 r.:

- a) wystąpienia pisemne do podmiotów gospodarczych i organów administracji państwowej – 8368,
- b) porady pisemne – 8271,
- c) porady bezpośrednie – 39601,
- d) porady i interwencje telefoniczne – 60674,
- e) ilość napisanych pozwów – 689,
- f) sprawy sądowe z powództwa FK – 165,
- g) udział w rozprawach sądów powszechnych – 357,
- h) udział w rozprawach sądów polubownych – 734,
- i) przeprowadzone mediacje – 330³³.

Federacja Konsumentów nie posiada uprawnień kontrolnych.

System instytucjonalnej ochrony konsumentów tworzą również organy i urzędy o charakterze branżowym, do których zadań należy m.in. ochrona interesów konsumentów w określonej branży, poddanej ich kontroli. Do tej grupy należą w szczególności: Rzecznik Ubezpieczonych, Urząd Komunikacji Elektronicznej, rzecznicy praw pacjenta.

3.5. Rzecznik Ubezpieczonych

Rzecznik Ubezpieczonych działa w oparciu o ustawę z dnia 22 maja 2003 r.³⁴ o nadzorze

³³ Przytoczone informacje o Federacji Konsumentów pochodzą z strony internetowej Federacji: www.federacja-konsumentow.org.pl

³⁴ Dz.U. z 2003 r., nr 124, poz. 1153, ze zm.

ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz o Rzeczniku Ubezpieczonych. Ustawa ta stanowi implementację dyrektyw Wspólnot Europejskich³⁵.

Rzecznik Ubezpieczonych posiada osobowość prawną, jego siedzibą jest Warszawa. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika. Powoływany jest przez Prezesa Rady Ministrów na czteroletnią kadencję. Rzecznikiem może być wyłącznie osoba:

- a) wyróżniająca się wiedzą i doświadczeniem w zakresie ubezpieczeń oraz organizacji i funkcjonowania funduszy emerytalnych,
- b) posiadająca wykształcenie wyższe.

Odwołanie Rzecznika przed upływem kadencji może nastąpić wyłącznie z przyczyn enumeratywnie wymienionych w ustawie (m.in. złożenia rezygnacji, niewypełniania obowiązków na skutek długotrwałej choroby, rażącego naruszenia Konstytucji lub ustaw, skazania prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo). Kadencja Rzecznika wygasa w przypadku jego śmierci.

Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje interesy osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych i uczestników pracowniczych programów emerytalnych. Do jego zadań należy więc również ochrona konsumenckich interesów ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia.

Do zadań Rzecznika Ubezpieczonych należy w szczególności:

- a) ochrona osób, których interesy reprezentuje, w szczególności przez rozpatrywanie skarg w indywidualnych sprawach;
- b) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących ubezpieczeń;
- c) informowanie właściwych organów nadzoru o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych;
- d) stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygania sporów wynikających z umów ubezpieczeniowych;
- e) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony ubezpieczających i ubezpieczonych;
- f) występowanie do zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnianie akt oraz dokumentów.

W celu realizacji ustawowych zadań Rzecznik Ubezpieczonych współpracuje w szczególności z krajowymi i zagranicznymi organizacjami konsumenckimi oraz z Rzecznikiem Praw Obywatelskich.

Przy Rzeczniku działa Rada Ubezpieczonych, która jest jego organem opiniodawczo-doradczym. W skład Rady Ubezpieczonych wchodzi m.in. przedstawiciele samorządu terytorialnego, krajowych organizacji konsumenckich, Rzecznika Praw Obywatelskich.

Rzecznik podejmuje swoje czynności z urzędu bądź na wniosek, np. osób występujących do niego ze skargą.

³⁵ Są to następujące dyrektywy:

- a) Dyrektywa 92/49/EWG z dnia 18 lipca 1992 r. w sprawie koordynacji przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych odnoszących się do ubezpieczeń bezpośrednich innych niż ubezpieczenia na życie oraz zmieniająca dyrektywy 73/239/EWG i 88/357/EWG (trzecia dyrektywa w sprawie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie) (Dz. Urz. WE L 228 z 11.08.1992),

- b) Dyrektywa 98/78/WE z dnia 27 października 1998 r. w sprawie dodatkowego nadzoru nad zakładami ubezpieczeń w grupach ubezpieczeniowych (Dz. Urz. WE L 230 z 05.12.1998),

- c) Dyrektywa 2002/83/WE z dnia 5 listopada 2002 r. dotyczącej ubezpieczeń na życie (Dz. Urz. WE L 345 z 19.12.200b).

Rzecznik, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem, może:

- a) podjąć czynność;
- b) wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania;
- c) przekazać sprawę właściwościowym organom;
- d) nie podjąć czynności, o czym zawiadamia, uzasadniając swoje stanowisko, wnioskodawcę oraz osobę, której sprawa dotyczy.

Kontroli Rzecznika poddane są także wzorce umowne. Zakłady ubezpieczeń są zobligowane do przekazywania Rzecznikowi wzorów umów ubezpieczenia i wniosków o ubezpieczenie, tekstów ogólnych warunków ubezpieczeń oraz inne dokumenty i formularze stosowane przez zakład ubezpieczeń przy zawieraniu umów ubezpieczenia. Rzecznik został również wyposażony w kompetencje procesowe, w celu realizacji zadań z zakresu ochrony praw konsumentów. Może wytaczać powództwo na rzecz konsumentów w sprawach dotyczących nieuczciwej praktyki rynkowej dotyczącej działalności ubezpieczeniowej, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. Przy Rzeczniku działa stały sąd polubowny.

Rzecznik składa corocznie Prezesowi Rady Ministrów sprawozdanie ze swojej działalności. Sprawozdanie jest jawne.

3.6. Urząd Komunikacji Elektronicznej

Na mocy ustawy z dnia 29 grudnia 2005 r. o przekształceniach i zmianach w podziale zadań i kompetencji organów państwowych właściwych w sprawach łączności, radiofonii i telewizji³⁶ został utworzony centralny organ administracji rządowej – Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) w miejsce zniesionego z dniem 13 stycznia 2006 r. Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (URTIP). Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest organem regulacyjnym w zakresie działalności pocztowej i telekomunikacyjnej, podległym ministrowi właściwemu do spraw transportu. Prezesa powołuje Prezes Rady Ministrów. Zadania Prezesa UKE regulują: ustawa o przekształceniach i zmianach w podziale zadań i kompetencji organów państwowych właściwych w sprawach łączności, radiofonii i telewizji; ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne³⁷ oraz ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe³⁸. Oprócz zadań związanych z regulowaniem działalności telekomunikacyjnej i pocztowej Prezes UKE zajmuje się również ochroną interesów konsumentów w sprawach należących do zakresu jego działalności. W Urzędzie Komunikacji Elektronicznej działa od 15 lutego 2007 r. Centrum Informacji Konsumentckiej (CIK)³⁹, gdzie na pytania konsumentów odpowiadają pracownicy zajmujący się prawami konsumenta w zakresie usług telekomunikacyjnych i pocztowych. W Centrum Informacji Konsumentckiej można uzyskać poradę m.in. w następujących kwestiach:

- a) jak reklamować rachunek telefoniczny;
- b) na co zwracać uwagę, zawierając umowę na usługi: telefonii stacjonarnej, mobilnej (komórki) lub o dostęp do Internetu;
- c) czego można żądać od dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;

³⁶ Dz.U. z 2005 r., nr 267, poz. 2258 ze zm.

³⁷ Dz.U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800, ze zm.

³⁸ Dz.U. z 2003 r. nr 130, poz. 1188 ze zm.

³⁹ Informacje na temat jego działalności pochodzą ze strony internetowej urzędu: www.uke.gov.pl

- d) kto to jest przedsiębiorca wyznaczony i jakie ma obowiązki;
- e) jak można rozstrzygnąć spór z dostawcą usług itp.

CIK udziela konsumentom informacji i porad z zakresu usług telekomunikacyjnych i pocztowych w sprawach należących do kompetencji Prezesa UKE. Celem Centrum jest doprowadzenie do bardziej świadomego korzystania przez konsumentów z usług telekomunikacyjnych i pocztowych. Centrum Informacji Konsumentckiej stanowi istotny krok podjęty przez Prezesa UKE w celu poprawy ochrony praw konsumentów usług telekomunikacyjnych i pocztowych. Prezes UKE zajmuje się również edukacją konsumencką. W tym zakresie Urząd Komunikacji Elektronicznej przygotował specjalny *Poradnik konsumenta* (dedykowany dla abonentów i użytkowników usług telekomunikacyjnych i pocztowych) dostępny w serwisie internetowym Urzędu. Celem poradnika jest upowszechnianie informacji dotyczących:

- a) zasad świadczenia usług telekomunikacyjnych i pocztowych;
- b) podstawowych praw i obowiązków użytkowników usług telekomunikacyjnych i pocztowych, w tym usługi powszechnej;
- c) pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi i pocztowymi.

Ponadto Urząd prowadzi mediacje między konsumentami a przedsiębiorcami świadczącymi usługi telekomunikacyjne i pocztowe celem pozasądowego rozstrzygnięcia sporów z tej dziedziny. Przy Urzędzie działa także stały polubowny sąd konsumencki, do którego właściwości należą spory majątkowe konsumentów z operatorami.

3.7. Rzecznicy praw pacjenta

Coraz częściej wskazuje się, iż pacjentów placówek medycznych powinno traktować się jako konsumentów specyficznego rodzaju usług, jakie stanowią usługi medyczne. Rolę reprezentantów interesów konsumentów-pacjentów w tym zakresie pełnią rzecznicy praw pacjenta.

Rzecznicy praw pacjenta działają w strukturach Narodowego Funduszu Zdrowia. Na uwagę zasługuje fakt, że ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych⁴⁰ milczy na temat działalności rzeczników. Regulacje prawne w tej materii znajdują się w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 września 2004 r. w sprawie nadania statutu Narodowemu Funduszowi Zdrowia⁴¹, gdzie w strukturze organizacyjnej centrali Funduszu wymienia się Rzecznika Praw Pacjenta, a w strukturze oddziałów wojewódzkich Biuro Rzecznika Praw Pacjenta.

Do zadań i kompetencji rzecznika należy w szczególności⁴²:

- a) kontrola przestrzegania praw pacjenta;
- b) przyjmowanie i analiza skarg i wniosków pacjentów;
- c) podejmowanie działań interwencyjnych w sytuacjach naruszenia praw pacjenta;
- d) współpraca z Rzecznikiem Praw Obywatelskich oraz z Biurem Praw Pacjenta Ministerstwa Zdrowia;
- e) współpraca z organizacjami rządowymi i pozarządowymi działającymi na rzecz praw pacjenta;

⁴⁰ Dz.U. z 2004 r., nr 210, poz. 2135, ze zm.

⁴¹ Dz.U. z 2004 r., nr 213, poz. 2161.

⁴² www.nfz.gov.pl

- f) monitorowanie przestrzegania praw pacjenta przez komórki organizacyjne NFZ oraz placówki ochrony zdrowia udzielające świadczeń medycznych w oparciu o umowę z NFZ;
- g) współdziałanie w organizowaniu szkoleń i porad dotyczących przestrzegania praw pacjenta.

4. Podsumowanie

Ogół organów, urzędów i instytucji realizujących politykę konsumencką w danym kraju tworzy system instytucjonalnej ochrony konsumenta. W zależności od przyjętych w państwie konkretnych rozwiązań prawnych możemy mieć do czynienia z modelem administracyjnym, ombudsmanskim, sądowym lub niemieckim, w praktyce spotyka się również systemy mieszane, zawierające elementy różnych modeli.

W Polsce system instytucjonalnej ochrony konsumenta tworzą: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Handlowa, powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów, organizacje pozarządowe, a także organy i urzędy branżowe, zajmujące się ochroną interesów konsumenta na wybranym odcinku stosunków społecznych (np. Rzecznik Ubezpieczonych, czy UKE). Jest to system hybrydowy, z przewagą elementów modelu administracyjnego.

ROZDZIAŁ III

Niedozwolone postanowienia wzorców umownych i ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy

1. Uwagi ogólne

W przypadku wielu umów zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami, w szczególności umów ubezpieczenia, umów o usługi bankowe, umów o usługi telefonii komórkowej, umów o usługi turystyczne, w praktyce wykształcił się pewien powszechny sposób ich zawierania. W związku z tym że umowy te zawierane są masowo, a jednocześnie nierzadko charakteryzują się znacznym stopniem skomplikowania, kształtowanie wszystkich warunków umowy z każdym konsumentem indywidualnie byłoby bardzo utrudnione lub wręcz niemożliwe; przedsiębiorcy posługują się zatem jednostronnie przygotowywanymi wzorcami umowy. Taki sposób zawierania umów oznacza dla konsumentów większe zagrożenie krzywdzącą treścią umowy. Przedsiębiorca ma możliwość umieszczenia w przygotowywanych przez siebie wzorcach umownych postanowień niekorzystnych dla konsumentów, nierównomiernie kształtujących rozkład praw i obowiązków, niejasno sformułowanych. Odpowiednie regulacje prawne w tej materii – zarówno unijne, jak i krajowe – mają na celu zapewnienie ochrony konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy i eliminację z obrotu niedozwolonych postanowień.

2. Ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy w regulacjach Unii Europejskiej

2.1. Uwagi ogólne

Unormowania prawne w tym zakresie zawiera Dyrektywa o niedozwolonych klauzulach umownych w sprawach konsumenckich⁴³ (dalej Dyrektywa 93/13). Dyrektywa 93/13 adresowana jest do państw członkowskich, które mają obowiązek włączenia jej postanowień do przepisów krajowych. Celem dyrektywy jest zbliżenie przepisów państw członkowskich, odnoszących się do nieuczciwych warunków umownych w umowach zawieranych pomiędzy sprzedawcą a konsumentem, w szczególności gdy warunki te nie zostały indywidualnie wynegocjowane.

⁴³ Dyrektywa EWG 93/13 z 5 kwietnia 1993 r. OJ L 95/29 z 21 kwietnia 1993 r.

2.2. Najważniejsze definicje

Nieuczciwe warunki – oznaczają warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodując znaczącą nierównowagę wynikających z umowy praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta. Warunki umowy zawsze zostaną uznane za nie wynegocjowane indywidualnie, jeżeli zostały sporządzone z wyprzedzeniem i konsument nie miał w związku z tym wpływu na ich treść, zwłaszcza jeśli zostały przedstawione konsumentowi w formie uprzednio sformułowanej umowy standardowej. Jeśli sprzedawca lub dostawca twierdzi, że standardowe warunki umowne zostały wynegocjowane indywidualnie, to na nim spoczywa ciężar dowodu w tym zakresie.

Konsument – oznacza każdą osobę fizyczną, która zawiera umowę zawierającą nieuczciwe warunki w celach niezwiązanych ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

Sprzedawca lub **dostawca** – oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w umowach zawierających nieuczciwe warunki działa w celach związanych ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

2.3. Ochrona konsumenta

Na mocy Dyrektywy 93/13 przepisy krajowe powinny gwarantować konsumentom jasność i przystępność postanowień umownych. W przypadku umów, w których warunki są konsumentom przedstawiane na piśmie, warunki te powinny być sporządzone prostym i zrozumiałym językiem. Wszelkie wątpliwości co do treści warunku należy natomiast interpretować na korzyść konsumenta.

Państwa członkowskie mają obowiązek ustanowić, że na mocy prawa krajowego nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą wiążące dla konsumenta, a umowa w pozostałej części będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe, po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków. Kraje Wspólnoty muszą również podjąć kroki dla zapewnienia, iż konsument nie utraci ochrony przyznanej mu na mocy Dyrektywy 93/13 poprzez wybór prawa państwa trzeciego.

2.4. Kontrola wzorców umownych

Państwa członkowskie powinny zapewnić stosowne i skuteczne środki mające na celu zapobieganie stałemu stosowaniu nieuczciwych warunków w umowach zawieranych przez sprzedawców z konsumentami. W szczególności przepisy krajowe powinny stworzyć możliwość wytaczania powództw przez osoby i organizacje zajmujące się ochroną konsumentów, przed sądami lub przed organami administracyjnymi mającymi odpowiednie kwalifikacje do decydowania czy warunki umowy sporządzone dla celów ogólnego wykorzystania są nieuczciwe. Krajowe sądy i organy administracyjne muszą dysponować środkami, dzięki którym stosowanie niedozwolonych klauzul w umowach z konsumentami zostanie wyeliminowane.

2.5. Minimalny charakter ochrony

Państwa członkowskie zachowują możliwość przyjmowania lub utrzymania w mocy bardziej surowych przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych w celu ochrony konsumenta. W Dyrektywie 93/13 przyjęto więc zasadę minimalnej harmonizacji, tj.

państwa członkowskie mogą dla ochrony konsumenta przyjąć postanowienia bardziej rygorystyczne niż przewiduje dyrektywa.

2.6. Klauzule, które mogą być uznane za nieuczciwe

W Dyrektywie 93/13 znalazł się przykładowy i niewyczerpujący wykaz warunków, które mogą być uznane za nieuczciwe. Zgodnie z tym katalogiem są to warunki, których celem lub skutkiem jest m.in.:

a) wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności prawnej sprzedawcy w przypadku śmierci konsumenta lub doznania przez niego obrażeń ciała spowodowanych działaniem lub zaniechaniem ze strony sprzedawcy;

b) wyłączenie lub ograniczenie praw konsumenta wobec sprzedawcy w przypadku niewywiązywania się przez sprzedawcę ze zobowiązań umownych;

c) sporządzenie umowy wiążącej dla konsumenta, podczas gdy świadczenie usług przez sprzedawcę lub dostawcę zależne jest od warunku, którego spełnienie zależy tylko od dobrej woli sprzedawcy lub dostawcy;

d) nałożenie na konsumenta obowiązku wniesienia rażąco wysokiego odszkodowania w razie niewykonania przez niego zobowiązań;

e) upoważnienie sprzedawcy lub dostawcy do rozwiązania umowy według jego własnego uznania, podczas gdy konsument nie ma takiego prawa;

f) umożliwienie sprzedawcy lub dostawcy wypowiedzenie umowy zawartej na czas nieokreślony bez właściwego powiadomienia;

g) automatyczne przedłużanie umowy zawartej na czas określony, o ile konsument nie oświadczy inaczej w przypadku, gdy wyznaczony dla konsumenta nieprzekraczalny termin, w którym może zawiadomić o nieprzedłużaniu umowy, jest stanowczo za krótki;

h) nieodwołalne związanie konsumenta warunkami, z którymi nie miał realnej możliwości zapoznania się wcześniej przed zawarciem umowy;

i) umożliwienie sprzedawcy lub dostawcy, według własnego uznania, jednostronnej zmiany warunków, bez uzasadnionego powodu wymienionego w umowie;

j) możliwość ustalania ceny towaru w momencie dostawy;

k) przyznanie sprzedawcy lub dostawcy, a nie konsumentowi, prawa ustalania czy dostarczone towary i usługi są zgodne z tymi, które były zamawiane;

l) zobowiązanie konsumenta do wypełnienia wszystkich jego zobowiązań wynikających z umowy, podczas gdy sprzedawca lub dostawca nie wypełnia swoich;

ł) wyłączenie lub ograniczenie prawa konsumenta do wystąpienia na drogę sądową.

Wykaz powyższych warunków nie jest wyczerpujący i ma jedynie charakter przykładowy. Kraje członkowskie w przepisach krajowych mogą rozszerzyć zakres tych warunków lub zredukować je bardziej restrykcyjnie.

Dyrektywa, regulując problematykę postanowień niedozwolonych, pomija takie postanowienia, które były indywidualnie negocjowane i na których brzmienie konsument miał realny wpływ. Tego rodzaju rozwiązanie uwzględnia zasadę swobody kontraktowania⁴⁴.

Jednocześnie ustawodawca unijny, w art. 3 ust. 2 przedmiotowej dyrektywy, uznał, że „jeżeli osoba prowadząca działalność gospodarczą twierdzi, że klauzula umowna była indywidualnie uzgodniona, spoczywa na niej w całości ciężar udowodnienia tego faktu”. Dzięki takiemu

⁴⁴ M. Skory, *Klauzule abuzywne w polskim prawie ochrony konsumenta*, Zakamycze 2005, s. 56.

rozwiązaniu pozycja procesowa konsumenta kształtuje się znacznie korzystniej, gdyż wykazywanie przez niego, że postanowienia umowne nie były indywidualnie uzgadniane w praktyce mogłoby okazać się bardzo trudne⁴⁵.

Dyrektywa ma mieć zastosowanie w stosunku do wszystkich umów zawieranych pomiędzy konsumentami a osobami prowadzącymi działalność gospodarczą, także wówczas gdy należy ona do sfery publicznej. Regulacja ma więc charakter generalny, za wyjątkiem umów o pracę, umów z zakresu prawa spadkowego, rodzinnego i prawa spółek, do których postanowienia dyrektywy nie mają zastosowania. Ochrona konsumenta ma charakter generalny także z tego względu, że obejmuje wszystkie umowy, niezależnie od formy ich zawarcia⁴⁶.

3. Ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy w regulacjach polskich

3.1. Uwagi ogólne

Dyrektywę 93/13 implementują do polskiego porządku krajowego przepisy kodeksu cywilnego⁴⁷.

Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. W razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Jednakże w wypadku umów zawieranych z udziałem konsumentów wyjątek ten ma zastosowanie jedynie do umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. W razie sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane tylko umową. Ponadto wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały, a postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta.

Zważywszy, że ten sposób zawierania umów z udziałem konsumentów znacznie zwiększa ryzyko umieszczenia we wzorcu zapisów dla nich niekorzystnych⁴⁸, postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy⁴⁹.

Używając sformułowania „postanowienia umowy zawieranej z konsumentem”, ustawodawca dał do zrozumienia, że przedmiotem badania mogą być nie tylko postanowienia umowy istniejącej, a więc już zawartej, ale także te, które są związane z procesem zawierania umowy⁵⁰.

⁴⁵ Patrz szerzej na ten temat M. Skory, *op. cit.*, s. 56.

⁴⁶ M. Skory, *op. cit.*, s. 57.

⁴⁷ Art. 384 i następane ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., nr 16, poz. 93, ze zm.).

⁴⁸ Wzorce mogą być rozbudowane, napisane prawniczym językiem, drobną czcionką, skonstruowane w taki sposób, że czytający konsument nie zrozumie ich treści, nie wspominając o częstych niestety przypadkach, kiedy konsument zawiera umowę, w ogóle nie czytając wzorca umownego.

⁴⁹ Art. 385¹ kodeksu cywilnego.

⁵⁰ M. Skory, *op. cit.*, s. 129.

Polskie regulacje, w ślad za unijnymi, dotyczą wyłącznie postanowień nie uzgodnionych indywidualnie. O uzgodnieniu postanowienia będzie można mówić wówczas, gdy obie strony świadomie wyraziły wolę ujęcia go w treści umowy, np. takie postanowienia, co do których strony podjęły negocjacje⁵¹.

Aby uznać postanowienia umowy za niedozwolone, obie przesłanki – tzn. „sprzeczność z dobrymi obyczajami” i „rażące naruszenie interesów konsumenta” – muszą być spełnione łącznie⁵². Nie dotyczy to jednak postanowień określających główne świadczenie stron, w tym cenę, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:

- a) wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie;
- b) wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;
- c) wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony;
- d) przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy;
- e) zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta;
- f) uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju;
- g) uzależniają zawarcie treści lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, nie mającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie;
- h) uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta;
- i) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;
- j) uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie;
- k) przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową;
- l) wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania;
- ł) przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy;
- m) pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia;
- n) zastrzegają dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia;
- o) nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy;
- p) nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego;

⁵¹ M. Skory, *op. cit.*, s. 130, 131.

⁵² E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, C. H. Beck 2004, s. 104.

- r) stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia;
- s) przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia;
- t) przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy;
- u) uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności;
- w) przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta;
- z) wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który według ustawy nie jest miejscowo właściwy.

Lista powyższych klauzul jest wzorowana na liście stanowiącej załącznik do Dyrektywy 93/13 (choć nie identyczna). Należy podkreślić, że przedstawione w art. 385³ k.c. niedopuszczalne postanowienia umowne nie tworzą zamkniętego katalogu klauzul abuzywnych, wyliczenie to ma charakter przykładowy. Lista ta obejmuje natomiast najbardziej typowe, najczęściej występujące w praktyce klauzule niesymetrycznie kształtujące prawa i obowiązki między stronami (na niekorzyść konsumenta, który w stosunku do kontrahenta ma rozbudowane obowiązki, uszczuplone prawa, narzucony sposób dochodzenia roszczeń etc.). Należy podkreślić, że wymienione klauzule nie są bezwzględnie zakazane, natomiast mogą zostać uznane za niedozwolone „w razie wątpliwości”. W szczególności takie wątpliwości co do charakteru klauzuli będą istniały w razie sporu między stronami czy zgłoszenia zarzutu przez konsumenta⁵³.

3.2. Abstrakcyjna kontrola wzorców

Abstrakcyjna kontrola wzorców oznacza kontrolę samego wzorca, w oderwaniu od konkretnej umowy zawartej z jego wykorzystaniem. Sam fakt sporządzenia wzorca w celu jego stosowania w umowach zawieranych z konsumentami stanowi więc przesłankę do przeprowadzenia jego kontroli.

Dyrektywa 93/13 przewidująca abstrakcyjną kontrolę wzorców spowodowała także zmiany w przepisach kodeksu postępowania cywilnego⁵⁴. Dyrektywa 93/13 nałożyła na państwa członkowskie obowiązek wyposażenia sądów lub organów administracyjnych w kompetencję badania, czy warunki umowy sporządzone dla celów ogólnego wykorzystania są nieuczciwe, a jeżeli tak, to eliminowania ich z obrotu. Abstrakcyjna kontrola wzorców wymaga więc ich oceny i ewentualnego zakazu stosowania w oderwaniu od konkretnej umowy⁵⁵. W tym wypadku nie musi istnieć poszkodowany konsument, który zawarł umowę z zastosowaniem wzorca zawierającego klauzule abuzywne (niedozwolone). Do przeprowadzenia kontroli wy-

⁵³ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 112.

⁵⁴ Ustawa z 17 listopada 1964 r. (Dz.U. nr 43, poz. 296 ze zm.).

⁵⁵ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 156.

starczy sam fakt sporządzenia wzorca w celu jego stosowania w umowach zawieranych z konsumentami.

Postępowanie w sprawach o uznanie wzorca umowy za niedozwolony należy do właściwości Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Legitymacja czynna do wytoczenia powództwa przysługuje każdemu, kto mógłby zawrzeć umowę zawierającą postanowienie, którego uznania za niedozwolone żąda się pozwem, organizacja społeczna, do której zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów, powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także zagraniczna organizacja wpisana na listę organizacji uprawnionych w państwach Unii Europejskiej.

Powództwo wytacza się przeciwko przedsiębiorcy posługującemu się danym wzorcem. W razie uwzględnienia powództwa sąd w sentencji wyroku przytacza treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazuje ich wykorzystywania.

Prawomocny wyrok – co niezwykle istotne – jest skuteczny względem wszystkich (*erga omnes*), od chwili wpisania uznanego nim postanowienia za niedozwolone do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Oznacza to, że postanowienia takie – nawet dalej występujące we wzorcach umownych – będą bezskuteczne. Ponadto posługiwanie się takimi postanowieniami przez jakiegokolwiek przedsiębiorcę będzie stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Rejestr prowadzi Prezes UOKiK. Rejestr, co zrozumiałe, ze względu na skuteczność wobec wszystkich wpisanych tam wyroków w sprawie klauzul niedozwolonych jest jawny.

Przykładowe postanowienia uznane za niedozwolone:

„W przypadku zaginięcia lub zniszczenia garderoby odszkodowanie dla klienta stanowi kwota odpowiadająca jej wartości, nie więcej jednak niż równowartość 10-krotnej ceny za wykonaną usługę.”⁵⁶

„Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja Posiadacza karty nie została w całości lub części uznana, PKO BP S.A. ma prawo do obciążenia rachunku kosztami jej wyjaśnienia.”⁵⁷

„W przypadku rezygnacji ze studiów po rozpoczęciu roku akademickiego lub skreślenia z listy studentów student zobowiązany jest do zapłaty 1500 zł (jeden tysiąc pięćset złotych) z tytułu ponoszonych przez Uczelnię kosztów utrzymania miejsca. Wysokość opłaty może ulec zmianie.”⁵⁸

⁵⁶ 16.02.2002 r., Sygn. akt XVII Amc 7/00, Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Antymonopolowy, powód: Miejski Rzecznik Konsumentów w Radomiu, pozwana: Ekologiczna Pralnia Chemiczna „Frania” Sp. z o.o. we Wrocławiu.

⁵⁷ 30.09.2002, Sygn. akt XVII Amc 47/01, Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Antymonopolowy, powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pozwana: Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. w Warszawie.

⁵⁸ 20.05.2004, Sygn. akt XVII Amc 35/03, Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, powód: Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie, pozwany: Olsztyńska Szkoła Wyższa.

3.3. Kontrola incydentalna

Kontrola ta oznacza badanie wzorca zastosowanego w konkretnej umowie, w takim przypadku kontrola jest związana z konkretną umową. Incydentalna kontrola wzorca powinna się toczyć przed sądem właściwym do rozpatrywania sporów wynikających z danych umów, a legitymacja czynna przysługuje samemu konsumentowi (lub podmiotom wytaczającym powództwa na jego korzyść, a nie w interesie publicznym, jak to jest w przypadku kontroli abstrakcyjnej). Zapadający wyrok wiąże tylko w danej sprawie, nie jest natomiast skutecznym *erga omnes*.

4. Podsumowanie

W związku z tym że powszechnie stosowana w umowach zawieranych z konsumentami praktyka posługiwania się jednostronnie przygotowanymi przez przedsiębiorcę wzorcami stanowi istotne zagrożenie interesów konsumenta, prawodawca unijny ustanowił Dyrektywę 93/13, która ma chronić konsumentów przed krzywdzącą treścią umowy. W Polsce dyrektywę implementują do polskiego porządku prawnego regulacje kodeksu cywilnego. Przepisy zabezpieczają konsumentów przed nie ustalonymi indywidualnie klauzulami, rażąco naruszającymi ich interesy. Jednocześnie obowiązujące w tym zakresie regulacje przewidują procedury eliminowania z obrotu niedozwolonych postanowień umownych (w szczególności poprzez abstrakcyjną kontrolę wzorców).

5. Kazusy

1. Konsument zawarł umowę o imprezę turystyczną z biurem podróży. Zgodnie z treścią umowy jej część stanowił także regulamin, wydany konsumentowi po podpisaniu umowy. W domu konsument znalazł w regulaminie niepokojący zapis, zgodnie z którym konsument w razie rezygnacji z wycieczki w terminie do 14 dni przed planowanym wylotem będzie musiał zapłacić opłatę manipulacyjną w wysokości 200 zł oraz 80% ceny całej imprezy, a w razie rezygnacji w krótszym terminie – opłatę manipulacyjną w wysokości 200 zł, oraz 95% ceny całej imprezy. W biurze podróży, do którego konsument udał się w celu wyjaśnienia i skorygowania powyższego zapisu, usłyszał, że skoro podpisał umowę, w której jeden z punktów stanowił, że regulamin stanowi jej integralną część, to tym samym jest regulaminem zawsze związany, a każdy sąd przyzna rację biuru podróży. Czy w tym wypadku organizator turystyki miał rację?

2. Konsument wsiadł do autobusu komunikacji miejskiej określonej linii i skasował jeden normalny bilet. W trakcie jego podróży została w autobusie przeprowadzona kontrola, w wyniku której konsument dowiedział się, że musi zapłacić karę, gdyż nie skasował biletu za bagaż, a jego torba ma takie wymiary, że podlega opłacie. Konsument zaprotestował, twierdząc, że nie mógł wiedzieć o obowiązku zapłaty, gdyż regulamin przewozu w komunikacji miejskiej wiszący w autobusie był częściowo podarty, częściowo zamazany, a tym samym całkowicie nieczytelny. Czy konsument ma rację? Uzasadnij swoje stanowisko.

3. Konsument w dniu 10 maja 2008 r. zgłosił reklamację w banku. Okazało się, że reklamacja była bezzasadna, w związku z czym bank nałożył na konsumenta obowiązek zapłaty 20 zł. Konsument sprawdził rejestr wzorców niedozwolonych i stwierdził, że zapis o pobieraniu opłat za reklamację, która nie została uznana, stanowi klauzulę abuzywną. Czy konsument musi zapłacić 20 zł?

ROZDZIAŁ IV

Ochrona interesów konsumentów w umowach sprzedaży

1. Uwagi ogólne

Umowy sprzedaży są niewątpliwie najczęściej zawieranyymi umowami przez konsumentów. Na potrzeby niniejszego opracowania rozbiliśmy umowy sprzedaży na cztery rodzaje:

- a) sprzedaż konsumencką,
- b) sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa,
- c) sprzedaż na odległość,
- d) sprzedaż przez Internet.

2. Sprzedaż konsumencka

Sprzedaż konsumencką reguluje ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego⁵⁹ – zwana dalej „ustawą o sprzedaży” lub „ustawą”.

Ustawa dokonała implementacji do prawa polskiego Dyrektywy 99/44 z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie określonych aspektów sprzedaży i gwarancji na dobra konsumpcyjne⁶⁰ oraz na płaszczyźnie cywilnoprawnej Dyrektywy 98/6 z dnia 16 lutego 1998 r. o ochronie konsumentów przy podawaniu ceny oferowanych im wyrobów⁶¹. Wzorcem dla dyrektywy o sprzedaży była konwencja wiedeńska z dnia 11 kwietnia 1980 r. o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów, ratyfikowana przez Polskę w 1996 r.⁶²

2.1. Zakres zastosowania ustawy

Ustawę stosuje się do sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z definicją ustawową sprzedaż konsumencka to dokonywana w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaż rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która tę rzecz nabywa w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

⁵⁹ Dz.U. z 2002 r., nr 141, poz. 1176.

⁶⁰ Dz.U. WE nr L 171 z dnia 9 lipca 1999 r.

⁶¹ Dz.U. WE nr 80 z dnia 18 marca 1998 r.

⁶² Dz.U. z 1997 r., nr 45, poz. 286 i 287.

Zgodnie z art. 1 ust. 1 towarem konsumpcyjnym są jedynie rzeczy ruchome (do 2002 r. towarem mogła być także nieruchomości). Ustawy nie stosuje się do sprzedaży gazu lub wody rozliczanych za pomocą licznika, a także energii elektrycznej, chyba że są one sprzedawane w określonej ilości (np. gaz w butlach turystycznych, woda mineralna w butelkach, baterie elektryczne, akumulatory).

Stronami umowy sprzedaży konsumenckiej są:

1. Konsument – osoba fizyczna (zgodnie z określeniem zawartym w ustawie osoba fizyczna, która nabywa rzecz ruchomą w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą),

2. Sprzedawca – osoba (fizyczna lub prawna) dokonująca sprzedaży w zakresie działalności przedsiębiorstwa.

Ustawę o sprzedaży konsumenckiej stosuje się również do:

a) umowy dostawy, jeżeli umowa ta jest zawierana w zakresie działalności przedsiębiorstwa dostawcy, a odbiorcą jest osoba fizyczna, która nabywa rzeczy w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą ani zawodową;

b) umowy sprzedaży rzeczy ruchomej zawartej przez komisanta z osobą fizyczną, która nabywa rzecz w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą ani zawodową;

c) umowy o dzieło zawartej w zakresie działalności przedsiębiorstwa przyjmującego zamówienie z osobą fizyczną, która zamawia dzieło, będące rzeczą ruchomą, w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą ani zawodową.

Podkreślić należy, iż ustawa wyłączyła stosowanie do sprzedaży konsumenckiej przepisów kodeksu cywilnego (art. 556–581 k.c.) (art. 1 ust. d).

2.2. Obowiązki sprzedawcy

Ustawa wprowadziła szereg obowiązków sprzedawcy, które mają zagwarantować konsumentom możliwość dokonania rozsądnego wyboru na podstawie jasnych, zrozumiałych i wyczerpujących informacji, czyli:

A. Obowiązek podania dwóch cen towaru: ceny towaru konsumpcyjnego oraz jego ceny jednostkowej (ceny za jednostkę miary), chyba że wyrażają tę samą kwotę albo towar oferowany jest luzem.

Dyrektywa 98/6 z 16 lutego 1998 r. o ochronie konsumentów przy podawaniu ceny oferowanych wyrobów⁶³ wymaga, aby przepisy wewnętrzne nakazywały podawać dwie ceny konsumentowi. W polskim prawie kwestię tę reguluje art. 12 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach⁶⁴, a w sposób szczegółowy – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży⁶⁵.

Zgodnie z art. 12 ustawy o cenach:

1. Towar przeznaczony do sprzedaży detalicznej oznacza się ceną.

2. W miejscach sprzedaży detalicznej i świadczenia usług uwidacznia się, (...) ceny jednostkowe towarów i usług w sposób zapewniający prostą i niebudzącą wątpliwości informację o ich wysokości.

⁶³ Dz. Urz. WE nr 80 z dnia 18 marca 1998 r.

⁶⁴ Dz.U. z 2001 r., nr 97, poz. 1050.

⁶⁵ Dz.U. z 2002, Nr 99, poz. 849.

Doprecyzowanie obowiązków sprzedawcy detalicznego ma zapewnić konsumentowi porównanie poziomu cen towarów danego rodzaju i podjęcie racjonalnej decyzji o wyborze oferowanego towaru w sytuacji przejrzystości co do istotnych warunków umowy, do których zalicza się cena.

Przy wystawianiu na sprzedaż większej ilości określonego towaru cenę uważa się za uwidocznioną, jeżeli wywieszkę umieści się tylko przy jednej sztuce identycznego towaru. Wywieszki umieszcza się w miejscu ogólnodostępnym i widocznym dla każdego kupującego, bezpośrednio przy towarach lub w bliskości towarów, których dotyczą, w taki sposób, aby nie można było pomylić ceny określonego towaru z ceną innego, a w szczególności podobnego towaru. Napisy na wywieszkach powinny być wyraźne i czytelne, tak aby nie budziły wątpliwości kupujących. Ceny towarów przeznaczonych do sprzedaży, lecz umieszczonych w miejscu niedostępnym i niewidocznym dla kupujących, a w szczególności na zapleczu, uwidacznia się w zestawieniach cen, zwanych dalej „cennikami”. Cenniki wywiesza się, wkleja lub w inny sposób udostępnia w miejscu sprzedaży towarów tak, aby były one czytelne dla kupujących.

Wyjątek tutaj stanowi oznaczenie towaru kodem kreskowym w sklepach samoobsługowych. Przedsiębiorca obowiązany jest w tym przypadku spełnić kilka warunków:

- a) towary nieoznaczone ceną zostaną opatrzone odpowiednimi wywieszkami;
- b) liczba czytników umieszczonych przez przedsiębiorcę na sali sprzedaży zapewni kupującym niezwłoczne odczytanie cen poszczególnych towarów na podstawie kodu kreskowego, przy czym na każde rozpoczęte 400 metrów kwadratowych powierzchni sprzedażowej powinien przypadać co najmniej 1 czytnik, nie uwzględniając czytników zainstalowanych w kasach rejestrujących;
- c) masa lub objętość towaru nieoznaczonego ceną nie przekroczy 5 kilogramów lub 5 litrów odpowiednio dla towarów sprzedawanych według masy lub objętości; w przypadku towarów paczkowanych podane wielkości dotyczą odpowiednio jednostek masy i objętości netto bez opakowania; towary przeznaczone do sprzedaży na sztuki nie przekroczą swoją wielkością sumy wymiarów, przy pomiarze w skrajnych punktach (długości, szerokości i wysokości), 2 metrów oraz masy całkowitej 5 kilogramów lub objętości 5 litrów;
- d) pracownicy obsługi wyodrębnionych stoisk lub działów zostaną zobowiązani do niezwłocznego odczytu ceny towaru na podstawie kodu kreskowego na każde życzenie kupującego wyrażone na sali sprzedaży;
- e) cena towaru odczytana na podstawie kodu kreskowego nie może być wyższa od ceny uwidocznionej przy identycznym towarze;
- f) system czytników, na życzenie kupującego, dokonuje odczytu ceny sprzedaży każdego towaru wraz z jego nazwą handlową lub zrozumiałym dla kupującego skrótem tej nazwy, umożliwiającym łatwą identyfikację towaru i ceny.

B. Obowiązek potwierdzenia na piśmie wszystkich istotnych postanowień zawartej umowy przy sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru, na próbę, za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych, a także zawsze na żądanie kupującego w pozostałych przypadkach.

To minimum powinno obejmować informacje (niezbędne dla kupującego do dochodzenia roszczeń), które potwierdzają fakt zawarcia umowy sprzedaży z określonym sprzedawcą (np. paragon). Należy uznać, że potwierdzenie (nie należy utożsamiać z samym zawarciem umowy) może nastąpić w dowolny sposób, np. poprzez wystawienie i wydanie faktury VAT.

C. Obowiązek udzielenia kupującemu informacji w języku polskim, które będą jasne, zrozumiałe i niewprowadzające w błąd, a zatem wystarczające do pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego.

Jeżeli towar sprzedawany jest w opakowaniu jednostkowym lub zestawie, sprzedawca obowiązany jest zamieścić na towarze albo trwale z nim połączyć informację o nazwie towaru, określającą producenta lub importera, kraj pochodzenia towaru, znak bezpieczeństwa, znak zgodności wymagany przez odrębne przepisy, informację o dopuszczeniu do obrotu w RP, określenie energochłonności stosownie do towaru oraz inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

Jeżeli towar nie jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym lub zestawie, informacja może zostać ograniczona do nazwy towaru, głównej cechy użytkowej, wskazania producenta lub importera oraz kraju pochodzenia towaru.

Pamiętać należy, iż treść informacji przekazywanych przez sprzedawcę w związku z obowiązkiem informacyjnym, w tym sposób oznakowania towaru lub ich brak, może mieć wpływ na stwierdzenie niezgodności towaru z umową.

Niektóre z produktów zgodnie z polskim ustawodawstwem wymagają szczególnego oznakowania, możemy do nich zaliczyć m.in.:

Tekstylia – rozporządzenie Rady Ministrów z 19 października 2001 r. w sprawie bezpieczeństwa i znakowania produktów włókienniczych (Uzd Nr 144, poz. 1616), zgodnie z którym każdy produkt włókienniczy wprowadzany do obrotu wymaga oznakowania w sposób określony w rozporządzeniu, tzn. oznakowuje się go jednostkowo, za pomocą etykiety, wszywki firmowej oraz wszywki informacyjnej.

Obuwie – znakowanie i etykietowanie obuwia, które powinno wskazywać, z jakiego materiału wykonano poszczególne elementy obuwia (wierzch, podszewka lub podszewka z wyściółką). Oznakowanie zawiera oznaczenia słowne i z wykorzystaniem piktogramów. Zostało to dokładnie omówione w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 19 października 2004 r. *Dodatkowe wymagania dotyczące znakowania obuwia przeznaczonego do sprzedaży konsumentom*⁶⁶.

Zabawki – rozporządzenie Rady Ministrów z 18 września 2001 r. w sprawie szczegółowych warunków dotyczących bezpieczeństwa zabawek⁶⁷, zgodnie z którym sprzedawca odpowiada za nieprawidłowo oznakowane zabawki. Rozporządzenie określa również, co jest, a co nie jest zabawką, oraz określa wykaz towarów, które nie są zabawkami.

W załączniku do rozporządzenia można znaleźć szczegółowe wymagania dotyczące wytwarzania zabawek oraz dotyczące niezbędnych informacji na opakowaniach. O tym, co powinno być na opakowaniu **kosmetyków**, sprzedawca może dowiedzieć się z ustawy z 30 marca 2001 r. o kosmetykach⁶⁸.

Oznakowania **sprzętu elektrycznego** dotyczy rozporządzenie Rady Ministrów z 3 lipca 2001 r. w sprawie wymagań zasadniczych dla sprzętu elektrycznego, warunków i trybu dokonywania oceny zgodności oraz sposobu oznakowania sprzętu elektrycznego⁶⁹.

D. Obowiązek zapewnienia w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych umożliwiających dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego, sprawdzenie

⁶⁶ Dz.U. z 2004 r., nr 240, poz. 2409.

⁶⁷ Dz.U. z 2001 r., nr 120, poz. 1278.

⁶⁸ Dz.U. z 2001 r., nr 42, poz. 472.

⁶⁹ Dz.U. z 2001 r., nr 120, poz. 1276.

nie jakości i kompletności oraz sprawdzenie funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

Od kupującego wymagana jest przy tym staranność właściwa dla przeciętnego konsumenta, np. zwrócenie uwagi na brak podstawowych części. Brak części składowych lub nieprawidłowości w działaniu skomplikowanych urządzeń niestwierdzone w chwili zakupu nie powodują zwolnienia sprzedawcy od odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową, gdyż to przedsiębiorca zobowiązany jest do staranności właściwej dla profesjonalisty. Należy pamiętać, iż konsument nie ma obowiązku dokonywania dokładnego badania towaru w chwili zakupu, ponieważ przyjmuje się, że oferowany towar jest pełnowartościowy, dobrej jakości, nie posiada ukrytych cech decydujących o jej obniżeniu w stosunku do poziomu określonego w umowie.

E. Obowiązek wyjaśnienia znaczenie poszczególnych postanowień umowy na żądanie kupującego.**F. Obowiązek wydania kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym wszystkich elementów jego wyposażenia oraz sporządzonej w języku polskim instrukcji obsługi, konserwacji.**

Jest to niewątpliwie istotne dla prawidłowego użytkowania produktu, które ma także znaczenie dla bezpieczeństwa konsumenta. Instrukcja nie jest dobrą wolą sprzedawcy, a jego obowiązkiem ustawowym⁷⁰.

2.3. Niezgodność towaru z umową

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta w przypadku wystąpienia niezgodności towaru z umową, jeżeli wystąpiła ona w chwili wydania towaru. Należy tu pamiętać, że termin niezgodności towaru z umową ma inne znaczenie niż pojęcie wady. Nie stanowi niezgodności z umową wada, która została w umowie przewidziana lub która jest zwykłą właściwością danego towaru. Za przykład może posłużyć obuwie celowo postarzałe (fabrycznie nowy, lakierowany zamsz, który ze swej natury jest podatny na przetarcia), jeśli rzecz została jako taka oznaczona. Odpowiedni opis i odpowiednie oznaczenie dołączone do towaru mogą więc zgodnie z ustawą zwolnić sprzedawcę od odpowiedzialności.

Towar jest niezgodny z umową, jeżeli:

- a) nie odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub nie ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru, a także gdy nie nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia;
- b) nie nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju;
- c) nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela; w szczególności uwzględnia się zapewnienia, wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także terminu, w jakim towar ma je zachować⁷¹;

⁷⁰ E. K i e ż e l (red.), *op. cit.*, s. 118.

⁷¹ Na równi z zapewnieniem producenta traktuje się zapewnienie osoby, która wprowadza towar do obrotu krajowego w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa, oraz osoby, która podaje się za producenta przez umieszczenie na towarze swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego.

d) nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży⁷².

Należy dodać tutaj, iż zgodnie z ustawą sprzedawca nie jest związany zapewnieniem wyrażonym w reklamie produktu, jeżeli wykazał, że zapewnienia tego nie znał ani, oceniając rozsądnie, znać nie mógł albo że nie mogło ono mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy, albo też że jego treść sprostowano przed zawarciem umowy (ciężar dowodu spoczywa tu na sprzedawcy.)

Przykłady:

Sprzedawca ekspresu do kawy marki X na terenie Szwecji nadawał reklamę w języku szwedzkim w telewizji satelitarnej z Sztokholmu. Kowalski po obejrzeniu reklamy w telewizji kablowej na terenie Polski postanowił zakupić reklamowany ekspres. Jednak nie można uznać, że polski sprzedawca znał lub mógł znać zapewnienia sprzedawcy szwedzkiego. Takim argumentem uwolni się od odpowiedzialności.

Producent ekspresu do kawy marki Y zapewnił w reklamie emitowanej w całej Europie, że jego ekspres ubija automatycznie mleko. Kowalski zakupił ekspres od polskiego sprzedawcy. Niestety funkcji takiej przedmiotowy ekspres nie posiadał. Należy przyjąć, że staranność wymagana od przedsiębiorcy obejmuje również znajomość asortymentu i zapewnień producenta, więc sprzedawca nie uwolni się od odpowiedzialności w opisanej sytuacji.

2.4. Wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy

Zgodnie z art. 7 ustawy sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynika z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego. Wiedza konsumenta o niezgodności niweczy odpowiedzialność sprzedawcy, która w takim wypadku byłaby nieuzasadniona, ze względu na brak nieekwiwalentności świadczeń.

Więcej uwagi należy poświęcić drugiej części art. 7, która zwalnia sprzedawcę od odpowiedzialności również wtedy, gdy konsument o niezgodności nie wiedział, ale, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. Ustawa nakłada więc na konsumenta obowiązek zachowania należytej staranności przy sprawdzaniu, czy kupowany przez niego towar posiada określone cechy. Należy podzielić pogląd, że nie należy powyższej przesłanki zwalniającej rozszerzać na korzyść sprzedawcy, ale ograniczyć ją do sytuacji wyraźnie widocznych braków w danym towarze⁷³. Akt staranności należy rozumieć jako „zwyczajowo przyjęte czynności związane z obejrzeniem rzeczy, sprawdzeniem funkcjonowania jej głównych elementów. Należy widzieć tu tylko czynności, które wykonuje się powierzchownie, rutynowo, zwyczajowo, nie wchodząc głębiej w badanie towaru, albowiem do tego ustawodawca kupującego nie zobligował”⁷⁴.

⁷² Art. 4–6 ustawy o szczególnych...

⁷³ Tak J. Maliszewska-Nienartowicz, *Sprzedaż konsumencka – wybrane problemy prawne*, „Glosa” 2002, nr 12, s. 15.

⁷⁴ T. Kierzyk, *Odpowiedzialność za niezgodność produktu z umową*, „Rejent” 2004, nr 7, s. 101.

Wiąże się to ściśle z obowiązkiem sprzedawcy zapewnienia warunków organizacyjnych. Zgodnie z art. 3 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej sprzedawca ma obowiązek zapewnienia w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków organizacyjno-technicznych umożliwiających dokonanie wyboru towaru oraz sprawdzenie jego jakości, kompletności i funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

2.5. Uprawnienia kupującego z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową

Konsument w przypadku wystąpienia niezgodności towaru z umową może:

A. W pierwszej kolejności żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez jego bezpłatną naprawę lub wymianę na nowy. Wybór roszczenia należy do kupującego. Najlepiej złożyć oświadczenie woli w formie pisemnej, dla celów dowodowych. Wybór ten nie może być, co do zasady, zmieniony bez uzgodnienia z konsumentem przez sprzedawcę. Pamiętać należy o sprecyzowaniu roszczenia podczas składania reklamacji, ponieważ w przeciwnym razie sprzedawca może po bezskutecznym wezwaniu konsumenta zdecydować sam o sposobie załatwienia reklamacji.

W razie gdy kupujący zgłosi roszczenie o wymianę, a wymiana będzie niemożliwa lub będzie wymagała nadmiernych kosztów, kupujący będzie uprawniony do żądania naprawy.

W przypadku uznania roszczenia kupującego polegającego na nieodpłatnej naprawie lub wymianie sprzedawca obowiązany jest również do zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia⁷⁵.

Roszczenie kupującego powinno być (o ile jest to możliwe) zaspokojone niezwłocznie po złożeniu reklamacji. W pozostałych przypadkach, gdy np. istnieje konieczność zasięgnięcia opinii rzeczoznawcy, sprowadzenie części zamiennych, reklamacja powinna być zakończona w terminie ustalonym przez strony, z tym że sprzedawca w terminie 14 dni powinien zająć stanowisko, w razie potrzeby z podaniem przyczyn opóźnienia. W przypadku niewywiązania się z tego obowiązku stosuje się domniemanie prawne, iż uznał roszczenie za uzasadnione⁷⁶. Jeżeli w tym terminie sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania kupującego, ten ostatni może wyznaczyć sprzedawcy dodatkowy termin na wykonanie zobowiązania, z zastrzeżeniem, iż po tym terminie będzie uprawniony do odstąpienia od umowy.

B. W przypadku gdy:

- a) naprawa ani wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- b) sprzedawca nie naprawi albo nie wymieni towaru w odpowiednim czasie (przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabywania),
- c) naprawa albo wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności – kupujący może odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.

Należy podkreślić, że ustawa o sprzedaży konsumenckiej wprowadza sekwencyjność żądań konsumenta. Innymi słowy konsument musi najpierw skorzystać z uprawnień przewidzianych

⁷⁵ Art. 8, ust. 2 cyt. ustawy.

⁷⁶ Art. 8, ust. 3 cyt. ustawy.

w pierwszym etapie, a dopiero pod warunkiem zaistnienia określonych przesłanek może przejść do żądań z drugiego etapu.

Pierwszeństwo ma więc żądanie przywrócenia towaru do stanu zgodnego z umową przez naprawę lub wymianę. Żądanie odstąpienia od umowy za zwrotem wzajemnych świadczeń, jak i żądanie stosunkowego obniżenia ceny, przewidziane jest dopiero w drugim, dalszym etapie.

W poprzednio obowiązującym stanie prawnym wycofanie się z niesatysfakcjonującej transakcji i otrzymanie zwrotu gotówki było dużo bardziej dostępne dla konsumenta. Obecnie wydaje się, że odstąpienie od umowy będzie należało do rzadkości. Na pierwszy plan wysuwa się bowiem wyraźnie przywrócenie towaru do stanu zgodnego z umową przez naprawę lub wymianę. Przeważa pogląd, że jest to znaczne pogorszenie sytuacji konsumenta, który nie ma obecnie możliwości swobodnego wyboru (między naprawą, wymianą, stosunkowym obniżeniem ceny a odstąpieniem od umowy) tego środka, który uznaje za najbardziej korzystny⁷⁷. Przyjęcie sekwencyjności żądań w miejsce ich wyboru uznać należy za rozwiązanie niekorzystne dla konsumenta.

Kupujący nie może odstąpić od umowy, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. „Nieistotność niezgodności” stanowi wyrażenie niedookreślone, wymagające interpretacji. Wydaje się jednak, że przy ocenie „istotności” niezgodności z umową powinno się uwzględnić nie tylko „niezdatność do zwykłego użytku” czy „bezwartościowość rzeczy”, ale także punkt widzenia samego konsumenta⁷⁸.

Konsument nie ma zagwarantowanego prawa do zwrotu pełnowartościowego towaru, np. z powodu nieodpowiedniego rozmiaru. Przyjmowanie zwrotów jest uzależnione od dobrej woli sprzedawców.

2.6. Terminy i tryb dochodzenia roszczeń

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, jeżeli kupujący stwierdzi tę niezgodność przed upływem dwóch lat od wydania towaru. W przypadku wymiany towaru na nowy termin dwuletni biegnie na nowo. Od momentu stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru z umową biegnie roczny termin przedawnienia jego roszczeń. Termin ten nie może się kończyć wcześniej niż z upływem dwóch lat od wydania towaru, ale w niektórych wypadkach może skończyć się później, np. w wypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową w trzynastym i następnym miesiącu od wydania towaru.

Zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową przerywa bieg przedawnienia, co powoduje, że termin ten biegnie na nowo (art. 124 k.c.).

Kupujący (konsument) powinien zawiadomić sprzedawcę o niezgodności towaru z umową najpóźniej przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności. W tym celu wy-

⁷⁷ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 391 – chociaż autorka pisze nie o ustawie, a o dyrektywie, którą ustawa implementuje; J. Maliszewska-Nienartowicz, *op. cit.*, s. 18; R. Stefanicki, *Sprzedaż konsumencka w świetle ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej*, „Monitor prawniczy” 2004, nr 7, s. 319; A. Kurzyńska, *Rękojmia a ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową – porównanie sytuacji konsumenta pod rządami poprzedniej i obecnej regulacji prawnej*, „Zeszyty Naukowe” PWSZ im. Witelona w Legnicy, nr 1, s. 81 i nast., Legnica 2007.

⁷⁸ Szerzej patrz R. Stefanicki, *op. cit.*, s. 319; C. Żuławska, *Komentarz do Kodeksu cywilnego. Zobowiązania. Księga III*, pod red. G. Bińka, Warszawa 1999, s. 50 i nast.

starczy wysłać zawiadomienie do sprzedawcy. Trzeba to zrobić w sposób, który pozwalałby w razie wątpliwości udowodnić, że takie zawiadomienie miało miejsce, np. poprzez wysłanie listu poleconego, ewentualnie za potwierdzeniem odbioru.

Kupujący traci uprawnienia, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Termin ten jest liczony od chwili stwierdzenia, że towar jest niezgodny z umową.

Jeżeli przedmiotem sprzedaży konsumenckiej jest rzecz używana, termin odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową strony mogą w umowie skrócić (zgodną wolą), jednakże nie poniżej jednego roku.

Uprawnień, jakie wynikają z niniejszej ustawy, nie można ograniczyć ani wyłączyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru z umową⁷⁹. Dopuszczalne jest zatem rozszerzenie odpowiedzialności sprzedawcy (na korzyść kupującego).

2.7. Gwarancja jakości

Udzielanie gwarancji na towar konsumpcyjny nie jest obligatoryjne. W odróżnieniu od uprzednio obowiązujących w tej materii przepisów kodeksu cywilnego, ustawa nie przewiduje nałożenia na gwaranta żadnych minimalnych wymagań dotyczących załatwiania reklamacji z tego tytułu.

Zawarcie umowy gwarancyjnej nie może wiązać się z odrębną opłatą.

Termin gwarancji oraz inne uprawnienia nabywcy mogą być swobodnie kształtowane przez gwaranta, oczywiście w granicach swobody umów (art. 353¹ k.c.), z uwzględnieniem przepisów o niedozwolonych klauzulach umownych (art. 385¹ i nast. k.c.). To znaczy, iż gwarant może uzależnić wymianę towaru od dokonania np. czterech napraw. Może także zamieścić dodatkowe wymogi: dostarczenie towaru z oryginalnym opakowaniem (np. telewizor), dokonanie montażu i uruchomienia tylko przez autoryzowany serwis (np. piec gazowy).

Gwarancja może zostać udzielona przez oświadczenie zobowiązującego się, złożone w dowolnej formie, pod warunkiem że kształtuje określone obowiązki gwaranta. Podkreśla się, iż z mocy prawa są dla gwaranta w tej kwestii wiążące takie oświadczenia gwarancyjne (zapewnienia, co do właściwości towaru wraz z przyrzeczeniem określonych świadczeń w razie ich braku), jakie znalazły się w reklamie danego rodzaju. Wyłącznie w przypadku udzielenia gwarancji przez sprzedawcę jest on zobowiązany potwierdzić fakt zawarcia umowy gwarancyjnej poprzez wręczenie dokumentu gwarancyjnego (nie ma takiego obowiązku producent, importer, dystrybutor, udzielający tzw. gwarancji komercyjnej). W tym jedynie zakresie zachowano poprzednio obowiązującą zasadę pisemnej gwarancji. Sprzedawca udzielający gwarancji powinien także sprawdzić zgodność znajdujących się na towarze oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stan plomb i pozostałych zabezpieczeń, jeżeli rzecz je posiada⁸⁰.

Treść dokumentu gwarancyjnego powinna umożliwić identyfikację gwaranta, w szczególności zaś jego nazwę i adres lub jego przedstawiciela w Polsce. Powinna określać także czas trwania gwarancji i jej terytorialny zasięg. Ponadto w dokumencie powinien się znaleźć wykaz punktów serwisowych.

⁷⁹ Art. 11 cyt. ustawy.

⁸⁰ Art. 13 ust. 2.

Podobnie jak kodeks cywilny, tak i ustawa – utrzymują zasadę, że zobowiązanie gwarancyjne stanowi odrębny tytuł odpowiedzialności cywilnej od ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności z umową. Gwarant powinien więc poinformować kupującego, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Wybór uprawnienia, to znaczy skorzystanie z gwarancji jakości albo z ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy, należy do kupującego.

Przykład:

Pani Nowak zakupiła pralkę automatyczną marki X. W pralce po dwóch miesiącach zaczęła wyciekać woda. Konsumentka, reklamując pralkę, skorzystała z gwarancji jakości. Serwis dokonał naprawy w domu konsumentki. Po trzech tygodniach z pralki znowu zaczęła wyciekać woda. Konsumentka, reklamując tę samą wadę, musi zareklamować ją na podstawie gwarancji, a nie niezgodności towaru z umową.

Tabela 1. Zasady składania reklamacji⁸¹

Wyszczególnienie	Gwarancja	Niezgodność towaru z umową
Podstawa prawna	Umowa gwarancyjna. Oświadczenie gwaranta zawarte w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie	Ustawa z 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego
Dokumentacja	Dokument gwarancyjny zawierający podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń, w tym nazwa, adres gwaranta oraz czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej	Bez lub dokument wystawiony przez sprzedawcę, w tym faktura VAT, paragon, kwit kasowy, umowa itp.
Udzielający	Sprzedawca lub producent	Sprzedawca
Obowiązkowość	Nieobowiązkowa	Obowiązkowa
Rodzaj uprawnień	Określa gwarant	Nieodpłatna naprawa Wymiana na nowy Obniżenie ceny Odstąpienie od umowy
Decydujący	Gwarant	Konsument
Czas obowiązywania	Określa gwarant	2 lata, nie mniej niż 1 rok w przypadku rzeczy używanej
Miejsce składania reklamacji	Miejsce wskazane w gwarancji, najczęściej punkt serwisowy	Sprzedawca, od którego zakupiono towar
Czas od ujawnienia wady, w którym należy złożyć reklamację	Określa gwarancja	2 miesiące od ujawnienia niezgodności towaru z umową

⁸¹ Źródło: E. Kieźel, *op. cit.*, s. 120–121.

Termin załatwienia reklamacji	Określa gwarancja	Brak terminu ustawowego, jedynie wskazanie w „odpowiednim czasie”
Koszty dostarczenia towaru do naprawy	Określa gwarancja	Ponosi sprzedawca, w tym m.in. koszty demontażu, transportu, ponownego montażu I uruchomienia.

2.8. Reklamowanie produktów żywnościowych

Terminy reklamacji produktów żywnościowych zostały uregulowane w rozporządzeniu ministra gospodarki, pracy i polityki społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową⁸². Zgodnie z jego postanowieniami kupujący traci uprawnienia z tytułu niezgodności towaru żywnościowego z umową, jeżeli nie zawiadomi o tym sprzedawcy niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności towaru z umową, jednak nie później niż w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania w przypadku towaru paczkowanego:

a) oznakowanego terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości;

b) dla którego nie określa się daty minimalnej trwałości albo terminu przydatności do spożycia.

Natomiast w terminie 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru – w przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu lub dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego.

Zawiadomienie o stwierdzeniu niezgodności z umową powinno nastąpić nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia. Warunek ten nie odnosi się do towarów wymienionych w ust. 1 rozporządzenia, dla których nie została ustalona data minimalnej trwałości lub termin przydatności do spożycia.

3. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa

Pozycja konsumenta dokonującego zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa wymaga szczególnej ochrony prawnej. Polski ustawodawca uregulował ten rodzaj sprzedaży w rozdziale 1 ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny⁸³. W ustawie dokonano implementacji następujących dyrektyw:

a) Dyrektywy 85/374/EWG z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe⁸⁴, zmienionej dyrektywą 1999/34/WE⁸⁵;

⁸² Dz.U. z 2003 r., nr 31, poz. 258.

⁸³ Dz.U. z 2000 r., nr 22 poz 271 z późn. zm., dalej UONPK.

⁸⁴ Dz. Urz. WE L 210 z 7.08.1985.

⁸⁵ Dz. Urz. WE L 141 z 4.06.1999.

b) Dyrektywy 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa⁸⁶;

c) Dyrektywy 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich⁸⁷;

d) Dyrektywy 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość⁸⁸.

Przeświadczenie o konieczności objęcia konsumenta wzmocnioną ochroną oparto między innymi na następujących przesłankach:

a) inicjowanie zawarcia umowy przez przedsiębiorcę,

b) wykorzystanie elementu zaskoczenia konsumenta w domu, miejscu pracy lub innym miejscu,

c) stosowanie wyszukanych metod socjotechnicznych,

d) brak możliwości porównania towaru,

e) profesjonalizm sprzedawców,

f) mało czasu na zastanowienie się,

g) często niedoświadczenie potencjalnych nabywców⁸⁹.

Stronami przedmiotowej umowy sprzedaży jest konsument i przedsiębiorca. Umowę przedsiębiorca może zawrzeć osobiście, jak i poprzez swojego przedstawiciela czy posłańca.

Przez **lokal przedsiębiorstwa** rozumie się miejsce przeznaczone do obsługiwanie publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. W rozstrzygnięciu, czy umowy są zawierane w, czy też poza lokalem przedsiębiorstwa, należy odwołać się do kryterium przestrzennego i funkcjonalnego. Niestety nie mamy tutaj jednoznacznego stanowiska doktryny, w związku z czym lokal przedsiębiorstwa możemy rozumieć dwojako: w szerszym znaczeniu lokalem przedsiębiorstwa będzie każde miejsce, które służy celom przedsiębiorstwa, m.in. stoiska, stragany czy nawet stół na pasażu hipermarketu. Istotne jest tutaj zastanowienie się, czy miejsce to z reguły służy przedsiębiorcy na prowadzenie działalności w sposób systematyczny, powtarzalny. W węższym znaczeniu lokalem przedsiębiorstwa jest jedynie lokal sklepowy⁹⁰. W piśmiennictwie wskazano również, że oceniając, czy doszło do zawarcia umowy poza, czy w lokalu przedsiębiorstwa, w każdym przypadku należy uwzględnić okoliczności faktyczne konkretnej sprawy⁹¹.

W praktyce stwierdzenie, czy mamy do czynienia z lokalem przedsiębiorstwa, może jednak powodować trudności. Bowiem ustawa nie wymaga, aby działalność gospodarcza prowadzona w „lokalu” przedsiębiorstwa odpowiadała ściśle rodzajowi zawieranej transakcji. Nie zabrania też wynajmować przestrzeni handlowej, np. w zakładach usługowych. Należy przyjąć tutaj kryterium związku funkcjonalnego między rodzajem prowadzonej działalności a charakterem lokalu⁹². Brak takiego związku stawia konsumenta w sytuacji zaskoczenia, która może przyczynić się do impulsywnej decyzji o nabyciu towaru, nie podpartej rozsądną oceną.

⁸⁶ Dz. Urz. WE L 372 z 31.12.1985.

⁸⁷ Dz. Urz. WE L 95 z 21.04.1993.

⁸⁸ Dz. Urz. WE L 144 z 4.06.1997.

⁸⁹ E. Biegun, J. Halikowski, J. Jezioro, T. Kierzyk, *Odpowiedzialność za jakość świadczenia w wybranych umowach*, Kolonia Limited, Wrocław 2006, s. 57.

⁹⁰ E. Kieźel, *op. cit.*, s. 162.

⁹¹ Decyzja nr RKT 82/2006 Delegatura UOKiK w Katowicach, s. 5.

⁹² UOKiK, *Ochrona konsumenta. Aspekty prawne i instytucjonalne. Nowe uregulowania*. Tom 1, Warszawa 2000, s. 59.

Przykład:

Pani A. Kowalska zakupiła komplet garnków na prezentacji zorganizowanej przez ich dystrybutora w restauracji. Po powrocie do domu rozmyśliła się i postanowiła produkt zwrócić. Przedsiębiorca stwierdził, iż nie ma prawa do odstąpienia od umowy, ponieważ zawarto umowę w lokalu przedsiębiorstwa.

Nie można się zgodzić ze stanowiskiem przedsiębiorcy, ponieważ restauracja (tak samo jak autokar podczas wycieczki) nie jest miejscem z reguły przeznaczonym do sprzedaży towarów konsumpcyjnych. Mamy tu do czynienia z elementem zaskoczenia konsumenta, przez co decyzja przez niego podjęta jest mniej przemyślana i świadoma niż zakup towaru w sklepie.

3.1. Obowiązki przedsiębiorcy

Ustawa w sposób kompleksowy reguluje szereg obowiązków przedsiębiorcy względem konsumenta. Ma to na celu ochronę słabszej strony przed agresywną sprzedażą, akwizycją dokonywaną przez przedsiębiorców (w domu, w miejscu pracy)⁹³.

Przedsiębiorca, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, ma obowiązek okazania przed zawarciem umowy dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokumentu tożsamości. W razie zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie.

Sprzedawca przed zawarciem umowy powinien poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy oraz wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

3.2. Uprawnienia konsumenta

W sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa konsument ma większe uprawnienia w porównaniu z dokonywaniem zakupów w sklepach. Po pierwsze konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). W razie odstąpienia od umowy jest ona uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Jeżeli natomiast konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu dziesięciodniowego nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstą-

⁹³ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *op. cit.*, s. 106.

pienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

Przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów:

a) o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia;

b) sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania konsumenta;

c) powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, o wartości przedmiotu umowy do równowartości 10 euro;

d) o prace budowlane;

e) dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych;

f) ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych, oraz reasekuracji;

g) dotyczących papierów wartościowych oraz jednostek uczestnictwa w funduszach powierniczych i inwestycyjnych (usługi inwestycyjne).

4. Umowy zawierane na odległość

Dokonywanie zakupów na odległość staje się coraz bardziej popularne wśród konsumentów, którzy cenią sobie wygodę i bogaty asortyment wyrobów. Niestety, zakupy te niosą ze sobą szereg zagrożeń dla konsumenta, związanych z możliwością naruszenia jego interesów ekonomicznych czy ograniczeniu prywatności. Bardzo ważna jest więc ochrona polskich konsumentów w tych właśnie dwóch aspektach. Regulacje dotyczące dokonywania zakupów na odległość ustawodawca zawarł w rozdziale 2 UONPK.

Umowami na odległość są umowy: po pierwsze, zawierane bez jednoczesnej obecności stron; po drugie, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność; po trzecie, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezad adresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁹⁴.

Wykorzystanie w celu złożenia propozycji zawarcia umowy jakiegokolwiek środka komunikacji elektronicznej oraz telefonu, wizjofonu, telefaksu, automatycznego urządzenia wywołującego może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą konsumenta. Ustawodawca w ten sposób wprowadza zasadę poszanowania prywatności konsumenta jeszcze przed zawarciem

⁹⁴ Dz.U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204.

umowy. Zgodnie z art. 6 ust. 2 propozycja zawarcia umowy w postaci oferty, zaproszenia do składania ofert lub zamówień albo do podjęcia rokowań powinna jednoznacznie i w sposób zrozumiały informować o zamiarze zawarcia umowy przez tego, kto ją składa.

Ustawodawca nie wskazał w ustawie kryterium przedmiotowego odnoszącego się do rodzaju umowy zawieranej na odległość. Przepisy UONPK adekwatne więc będą do umów sprzedaży, jak i innych umów (np. dostarczania usług).

4.1. Obowiązki sprzedawcy

Przed wszystkim na sprzedawcę zostało nałożone spełnienie obowiązku informacyjnego. Trzeba przyznać, że jego zakres jest większy niż w przypadku umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:

a) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;

b) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;

c) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki;

d) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;

e) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy;

f) prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni;

g) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;

h) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący;

i) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągle lub okresowe;

j) miejscu i sposobie składania reklamacji;

k) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3.

Informacje powinny być sformułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania. Ustawodawca wprowadził obowiązek potwierdzenia ww. informacji przez przedsiębiorcę na piśmie najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia. Obowiązek ten (za wyjątkiem informacji identyfikujących przedsiębiorcę) nie dotyczy jednorazowych świadczeń, które same są spełniane przy użyciu środków porozumiewania się na odległość i za które rachunek wystawia operator środków porozumiewania się (osoba fizyczna lub prawna, która w ramach swojego przedsiębiorstwa udostępnia co najmniej jeden środek porozumiewania się na odległość, dostępny dla konsumenta i przedsiębiorcy).

Zgodnie z ustawą, w przypadku braku odmiennego umówienia się stron przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie trzydziestu dni po złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy. Jeżeli przedsiębiorca nie może spełnić świadczenia z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną. W wypadku gdy przedsiębiorca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez konsumenta, przedsiębiorca może, jeżeli zawarto takie zastrzeżenie w umowie, zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świad-

czenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem konsumenta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od umowy, ze zwrotem rzeczy na koszt przedsiębiorcy. W takim wypadku konsument ma prawo odstąpić od umowy i zwrócić rzecz na koszt przedsiębiorcy.

4.2. Uprawnienia konsumenta

Jednym z podstawowych uprawnień konsumenta zawierającego umowę na odległość, wprowadzonych przez UONPK w celu ochrony jego interesów ekonomicznych – jest możliwość odstąpienia od niej bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie w terminie dziesięciu dni. Termin ten ustala się zgodnie z art. 10 ust. 1 i 2 UONPK, tj. liczy się go od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. W razie braku potwierdzenia wymaganych ustawą informacji termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia.

Ustawodawca chroni także przedsiębiorców przed nadużyciami ze strony konsumentów, a mianowicie w przypadku potwierdzenia konsumentowi po rozpoczęciu biegu terminu trzy-miesięcznego otrzyma potwierdzenie, termin ten ulega skróceniu do dziesięciu dni od tej daty. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą odstępnego czy jakiegokolwiek kary umownej.

Odstąpienie przez konsumenta od umowy wywołuje taki skutek, iż umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Konsumenta zawierającego umowę na odległość obciążają koszty odesłania produktu do przedsiębiorcy⁹⁵.

Jeżeli konsument zgodził się na dokonanie przedpłaty, należą się od ich kwoty odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Jeżeli świadczenie konsumenta ma być spełnione z wykorzystaniem kredytu lub pożyczki udzielonych przez przedsiębiorcę albo gdy umowa przewidywała wykorzystanie kredytu udzielonego na podstawie porozumienia kredytodawcy z przedsiębiorcą, odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest skuteczne także wobec umowy kredytu lub pożyczki zawartej przez konsumenta. Nie ma tu znaczenia, czy kredyt lub pożyczka została udzielona przez przedsiębiorcę, czy na podstawie porozumienia z innym kredytodawcą (np. bankiem).

W przypadku dokonywania przez konsumenta płatności kartą za towar lub usługę nabywaną na odległość i stwierdzeniu niewłaściwego wykorzystania tej karty w wykonaniu umowy kupujący może żądać unieważnienia, na koszt przedsiębiorcy, zapłaty dokonanej kartą płatniczą. Oczywiście przedsiębiorca ma w tym przypadku obowiązek naprawienia konsumentowi poniesionej przez niego szkody.

Pamiętać należy, iż spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. Jest to uregulo-

⁹⁵ Zob. *Sprzedaż na odległość, czyli... Zakupy bez wychodzenia z domu*, „Świat Konsumenta” 2005, nr 11 (49), s. 18–19.

wanie istotne ze względu na często wykorzystywaną przez przedsiębiorców praktykę wysyłania niezamówionych produktów (np. wysyłanie niezamówionych książek).

Ustawodawca wyłączył stosowanie do umów zawartych na odległość przepisów dotyczących obowiązków informacyjnych, trzydziestodniowego terminu spełnienia świadczenia, a także możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy (nie dotyczy to niezgodności towaru z umową) w następujących przypadkach:

a) sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do mieszkania lub miejsca pracy konsumenta;

b) świadczenia, w ściśle oznaczonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii.

W wypadku rozrywek na świeżym powietrzu przedsiębiorca może zastrzec także wyłączenie obowiązku zawiadomienia o niemożności spełnienia świadczenia, o którym mowa w art. 12 ust. 2, jednak tylko we wskazanych w umowie okolicznościach.

Przepisy ustawy, zgodnie z art. 16 ust. 1 UONPK, nie mają w ogóle zastosowania w przypadku umów na odległość:

a) z wykorzystaniem automatów sprzedających, z wykorzystaniem innych automatów umieszczonych w miejscach prowadzenia handlu;

b) dotyczących inwestycji kapitałowych;

c) ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych, oraz reasekuracji;

d) związanych z wykonywaniem czynności bankowych oraz także czynności dokonywanych przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe;

e) rent;

f) dotyczących terminowych operacji finansowych i opcji;

g) zawartych z operatorami telekomunikacji przy wykorzystaniu publicznych automatów telefonicznych;

h) dotyczących nieruchomości, z wyjątkiem najmu;

i) sprzedaży z licytacji.

Przykład:

Pan Sebastian C. zakupił na Allegro nowy odtwarzacz Mp3. Umówił się ze sprzedającym, że uiszczy płatność przelewem na wskazane przez niego konto. Po otrzymaniu przesyłki okazało się, iż odtwarzacz nie spełnia jego oczekiwań (miał subiektywne wrażenia, że jest mniejszych rozmiarów). Czy może odstąpić od umowy?

W tym przypadku mamy do czynienia z dwoma możliwościami: po pierwsze, jeżeli odtwarzacz był zakupiony w opcji „kup teraz” i sprzedawcą był przedsiębiorca prowadzący w ten sposób działalność, może od umowy odstąpić bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od otrzymania towaru (lub w terminie 3 miesięcy, jeżeli nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia). Jeżeli natomiast zakupił odtwarzacz poprzez licytację, odstąpić od umowy w tym przypadku nie może.

5. Sprzedaż przez Internet

5.1. Uwagi ogólne

W ostatnim czasie konsumenci na coraz szerszą skalę zawierają umowy za pośrednictwem sieci Internet. W związku z tym, że umowy zawierane przez Internet stanowią w obrocie konsumenckim znaczącą część umów zawieranych na odległość, a także ze względu na specyfikę tego środka komunikacji zasadne wydaje się przedstawienie trybów zawierania umów w sieci, a także najczęściej spotykane naruszenia prawa przez e-sprzedawców i związane z tym zagrożenia dla e-konsumentów.

5.2. Tryby zawierania umów w Internecie

5.2.1. Uwagi ogólne

Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego umowy mogą być zawierane w trybie ofertowym, w drodze negocjacji bądź w trybie aukcji lub przetargu. Również w przypadku umów zawieranych przez Internet zastosowanie znajdzie któryś z powyższych sposobów. Przy czym oferta elektroniczna została uregulowana w sposób szczególny w sytuacji zawierania umów poprzez strony WWW, natomiast do negocjacji, aukcji i przetargów toczących się w sieci stosuje się regulacje ogólne.

5.2.2. Podział środków komunikacji elektronicznej

Umowami zawieranymi z konsumentami na odległość są między innymi umowy zawierane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Kodeks cywilny przewiduje podział środków komunikacji elektronicznej na⁹⁶:

a) pocztę elektroniczną albo podobne środki indywidualnego porozumiewania się na odległość

b) inne – w szczególności strony WWW.

Te pierwsze bywają nazywane środkami off-line, a drugie środkami on-line⁹⁷. Rozróżnienie to odzwierciedla różną skalę zagrożeń pewności obrotu występujących przy poszczególnych środkach komunikacji elektronicznej. W stosunkowo najmniejszym stopniu występują one przy poczcie elektronicznej, przypominającej składanie oświadczeń woli listownie. Konieczne jest bowiem samodzielne sporządzenie treści oświadczenia, podjęcie czynności związanych z wysłaniem danych pod wskazany adres etc. Eliminuje to do pewnego stopnia ryzyko popełnienia błędu przy wprowadzaniu danych, zapobiega także nieprzemyślanemu składaniu oświadczeń woli. Zagrożenia te pojawiają się natomiast w przypadku składania oświadczeń woli za pomocą stron WWW. Ze względu na łatwość pomyłkowego kliknięcia w ikonę strony internetowej istnieje duże ryzyko zaciągnięcia niechcianego zobowiązania. Nietrudno też o złożenie omyłkowego oświadczenia woli, np. wpisanie 11 sztuk zamiast 1 zamawianego towaru⁹⁸.

⁹⁶ Art. 66¹ § 4 k.c.

⁹⁷ M. Chudzik, A. Frań, A. Grzywacz, K. Korus, M. Spyra, *Prawo handlu elektronicznego*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz–Kraków 2005, s. 66.

⁹⁸ *Ibidem*, s. 67.

5.2.3. Zawarcie umowy w trybie ofertowym

Tryby prowadzące do zawarcia umowy stanowią przedmiot prawa cywilnego, w tym miejscu przedstawione zostaną jedynie najważniejsze kwestie. Oferta oznacza jednostronne oświadczenie woli, składane drugiej stronie, wyrażające stanowczy zamiar zawarcia umowy i zawierające jej istotne postanowienia. Składający ofertę to tzw. oferent, a jej adresat to oblat. Złożenie oferty wywołuje stan związania ofertą po stronie oferenta. Okres związania ofertą trwa:

a) przez czas wyznaczony przez oferenta;

b) a gdy termin nie zostanie określony to:

– w przypadku oferty składanej między obecnymi – do czasu gdy nie zostanie przyjęta niezwłocznie;

– przypadku oferty składanej między nieobecnymi – do czasu gdy oferent mógł w zwykłym toku czynności otrzymać odpowiedź od oblata, wysłaną bez nieuzasadnionego opóźnienia.

Przyjęcie oferty przez oblata prowadzi do zawarcia umowy.

Oferta składana za pośrednictwem stron WWW została uregulowana w sposób szczególny, w celu wzmocnienia pewności obrotu. Art. 66¹ § 1–3 modyfikuje, w stosunku do regulacji ogólnej, stan związania ofertą, nakłada również obowiązki na przedsiębiorcę, który składa ofertę w postaci elektronicznej lub gdy zaprasza do składania ofert czy rozpoczęcia negocjacji. Podkreślić jeszcze raz należy, że owe szczególne regulacje nie mają zastosowania do zawierania umów za pomocą poczty elektronicznej albo podobnych środków porozumiewania się na odległość. Dotyczą one tylko zawierania umów w trybie on-line – za pośrednictwem stron WWW.

Jeśli oferta jest składana za pomocą stron WWW, wtedy, ze względu na większe zagrożenia związane z tym sposobem, przepisy wprowadzają stosowne instrumenty wzmacniające pewność obrotu. Są to:

1. Obowiązek potwierdzenia otrzymania oferty.

2. Obowiązki informacyjne.

W przypadku zawierania umów za pomocą poczty elektronicznej nie ma ani obowiązku potwierdzenia, ani obowiązku informacyjnego.

Ad 1.

Oferent, składając ofertę, odmiennie niż w przypadku regulacji ogólnej, nie jest nią związany, aż do chwili potwierdzenia jej otrzymania od drugiej strony. Mocą art. 66¹ § 1 wiązanie ofertą jest uzależnione od dokonania przez oblata szczególnej czynności – potwierdzenia otrzymania oferty. Potwierdzenie powinno nastąpić niezwłocznie, co w przypadku obrotu elektronicznego należy interpretować bardzo ściśle. Potwierdzenie może nastąpić w jakiegokolwiek formie – np. komunikat na stronie WWW, e-mail, telefonicznie⁹⁹. W razie sporu co do dokonania potwierdzenia, zgodnie z zasadą ogólną, ciężar dowodu spoczywać będzie na adresacie oferty. Podkreślić należy, że potwierdzenie otrzymania oferty nie jest jednoznaczne z przyjęciem oferty¹⁰⁰. Do momentu otrzymania potwierdzenia istnieje więc możliwość odwo-

⁹⁹ Przesłanie potwierdzenia tradycyjną pocztą nie spełni w tym wypadku wymogu niezwłoczności.

¹⁰⁰ Chociaż w praktyce często się zdarza, że przyjęcie oferty niejako „wchłania” potwierdzenie – np. sklep internetowy informuje nas, że przyjął nasze zamówienie i przystąpił do jego realizacji, tym samym potwierdza nam, że nasze zamówienie do niego dotarło.

łania lub zmiany oferty przez oferenta. Jeśli chodzi o okres związania ofertą złożoną w postaci elektronicznej, to zastosowanie w tym przypadku znajdują uregulowania ogólne. I tak środki komunikacji elektronicznej (poczta elektroniczna, strony WWW) to środki komunikacji między nieobecnyymi, gdyż brakuje tu bezpośredniej styczności pomiędzy oferentem a oblatem.

Ad 2.

Zgodnie z art. 66¹ § 2 i § 3 obowiązek ten spoczywa wyłącznie na podmiocie profesjonalnym, i to bez względu na to, czy utrzymywana przez niego strona WWW stanowi ofertę, czy zaproszenie do składania ofert lub do negocjacji. Informacje powinny być udzielone przed zawarciem umowy w sposób jednoznaczny i zrozumiały.

Informacje objęte obowiązkiem:

a) czynności techniczne składające się na zawarcie umowy (w szczególności opisanie kolejnych etapów zawierania umowy, wyjaśnienie, czy treść strony WWW stanowi ofertę, czy jedynie zaproszenie do składania ofert, czy potwierdzenie otrzymania ofert jest jednoznaczne z jej przyjęciem);

b) skutki prawne potwierdzenia (jeżeli treść strony WWW stanowi ofertę, przedsiębiorca powinien informować o konieczności potwierdzenia oferty, jeśli zaś stanowi jedynie zaproszenie do składania ofert, to powinien poinformować użytkownika Internetu o tym, że od momentu otrzymania potwierdzenia jest związany swoim zamówieniem);

c) zasady i sposoby utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy;

d) metody i środki do wykrywania i korygowania błędów (przedsiębiorca ma obowiązek zapewnić możliwość weryfikacji i korygowania zamówienia);

e) języki w których umowa może być zawarta,

f) stosowanie i dostępność kodeksów etycznych.

W przypadku gdy potencjalnym kontrahentem przedsiębiorcy jest konsument, oprócz przedstawionych powyżej danych obowiązek informacyjny poszerza się o dane z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów¹⁰¹.

W związku z obowiązkiem potwierdzenia oferty należy udzielić niezwykle ważnej w tej sytuacji odpowiedzi na pytanie, kto w sytuacji zawierania umów poprzez strony WWW jest oferentem, a kto oblatem. Czy oferentem jest sklep wirtualny prezentujący swoje towary na stronie internetowej, a oblatem konsument-użytkownik Internetu, czy może odwrotnie – prezentowane towary stanowią jedynie zaproszenie do składania ofert kupna, a tym samym zamówienie konkretnego towaru stanowi ofertę konsumenta kierowaną do sprzedawcy – oblata?

W doktrynie przeważa pogląd, że prezentacja czy opis towaru na stronie WWW z oznaczeniem ceny nie stanowi oferty, a jedynie zaproszenie do składania ofert. Strona WWW nie jest bowiem miejscem sprzedaży, a prezentacja towaru nie jest wystawieniem rzeczy w rozumieniu art. 543 k.c. W takiej sytuacji to konsument-użytkownik Internetu jest oferentem, a sprzedawca oblatem. Zamówienie konsumenta stanowi ofertę kupna towaru prezentowanego na danej stronie za określoną cenę. Konsument będzie związany swoim zamówieniem pod warunkiem, że sprzedawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie zamówienia (oferty).

Możliwa jest jednak również sytuacja odwrotna, szczególnie wówczas gdy sam sprzedawca swoje prezentacje nazywa ofertą¹⁰².

¹⁰¹ Patrz pkt 4. niniejszego rozdziału.

¹⁰² Dalsze rozważania w tym zakresie przekraczają zakres niniejszego opracowania. Szerzej na ten

5.2.4. Zawarcie umowy w drodze negocjacji

Tryb negocjacyjny znajduje zastosowanie w przypadku umów nietypowych, o dużym stopniu skomplikowania, gdzie przyszli kontrahenci mogą poprzez rokowania osiągnąć porozumienie co do wszystkich kwestii przyszłej umowy. Negocjacje mogą odbywać się także w Internecie, najczęściej za pomocą elektronicznych środków komunikacji między obecnymi, takimi jak internetowy telefon czy wirtualne *dealrooms*¹⁰³. Ten tryb zawierania umów nie ma odrębnej regulacji jeśli chodzi o środowisko Internetu, zastosowanie znajdują więc przepisy ogólne¹⁰⁴.

5.2.5. Aukcje i przetargi w Internecie

Aukcje internetowe cieszą się dużą popularnością wśród użytkowników Internetu. I w tym przypadku, podobnie jak przy negocjacjach, brak szczególnej regulacji dla przetargu i aukcji prowadzonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Stosuje się więc przepisy ogólne¹⁰⁵. Aukcje internetowe występują w bardzo różnych odmianach, w szczególności mogą być kwalifikowane jako aukcje lub przetarg. Z aukcją będziemy mieli do czynienia wówczas, gdy oferty składane przez osoby zainteresowane są jawne, a wygrywa osoba oferująca najwyższą cenę, a z przetargiem, gdy oferty nie są znane innym uczestnikom. Poza tym w zależności od treści regulaminu można wyróżnić aukcje, w których:

- a) organizator jest osobą, która „oferuje” do sprzedaży własne towary lub usługi;
- b) organizator „oferuje” we własny imieniu cudze towary;
- c) organizator nie oferuje żadnych towarów lub usług, a jedynie udostępnia zainteresowanym osobom swoje strony WWW w celu zawarcia umowy¹⁰⁶.

Warto podkreślić, że konsumenci powinni mieć świadomość, iż wygrana aukcja internetowa oznacza zawarcie umowy ze wszystkimi tego konsekwencjami. Potwierdza to orzecznictwo sądowe. Chociażby wyrok w precedensowym procesie dotyczącym internetowej aukcji samochodu terenowego. Sąd Rejonowy dla Warszawy-Pragi Północ orzekł, że zwycięstwo w licytacji na Allegro oznacza zawarcie między stronami umowy cywilnej. Sąd zdecydował, że licytacja w serwisie internetowym zasadniczo niczym nie różni się od klasycznej aukcji – zakończona jest przybiciem (w formie e-maila informującego o zakończeniu licytacji), czyli jasnym komunikatem o zawarciu umowy sprzedaży danego przedmiotu.

Na zakończenie należy zwrócić uwagę na fakt, że umowy zawierane w drodze aukcji internetowych mogą być również umowami zawieranymi na odległość, w sytuacji gdy kupującym jest konsument, a sprzedającym jest przedsiębiorca, ale wydaje się, że wyłącznie w sytuacji, gdy konsument skorzystał z opcji „kup teraz”.

temat patrz: M. Chudzik, A. Frań, A. Grzywacz, K. Korus, M. Spyra, A. Sadowska, *Elektroniczne oświadczenie woli w świetle projektowanych zmian przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących zawarcia umowy i formy czynności prawnych*, „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 2001, nr 1, s. 125; A. Stosio, *Umowy zawierane przez Internet*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 2002, s. 99.

¹⁰³ P. Podrecki (red.), *Prawo Internetu*, Wydawnictwo Prawnicze Lexis Nexis, Warszawa 2004, s. 33.

¹⁰⁴ Art. 72 i następne k.c.

¹⁰⁵ Art. 70 i następne k.c.

¹⁰⁶ P. Podrecki (red.), *op. cit.*, s. 36.

Na mocy bowiem art. 16 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów... przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się do umów sprzedaży z licytacji¹⁰⁷.

5.2.6. Zawieranie umowy przez Internet z wykorzystaniem wzorca umownego

Zawieranie umów przez Internet z konsumentami może odbywać się również z wykorzystaniem elektronicznych wzorców umowy. Zgodnie z art. 384 § 4 k.c., jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej (proponentem wzorca w praktyce jest przedsiębiorca, dysponent strony WWW), powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona ten wzorzec przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności. Oznacza to, że treść wzorca powinna być w szczególności możliwa do zapisania w komputerze konsumenta, a sam wzorzec powinien być sporządzony w pliku powszechnie używanego formatu. Poza tym w stosunku do elektronicznych wzorców umowy mają zastosowanie wszystkie regulacje omówione w rozdziale III, także te dotyczące klauzul abuzywnych.

5.3. Najczęstsze nieprawidłowości w e-handlu

W 2004 r. UOKiK przeprowadził kontrolę w zakresie sprzedaży on-line. Wyniki kontroli zostały opublikowane w raporcie w październiku 2004 r. UOKiK zbadał ogółem 186 polskich e-sklepów, oferujących towary należące do różnych segmentów sprzedaży; we wszystkich przypadkach UOKiK stwierdził naruszenia przepisów. Nieprawidłowości dotyczyły:

- a) niekompletnej informacji o przedsiębiorcy;
- b) braku możliwości korygowania błędów w zamówieniu;
- c) braku zapewnienia potwierdzenia zamówienia;
- d) braku informacji o czynnościach technicznych składających się na procedurę zawarcia umowy;
- e) braku wskazania języka, w którym może być zawarta umowa;
- f) niedostępności regulaminów, co stanowi naruszenie art. 384 § 4 kodeksu cywilnego;
- g) braku informacji o czasie, w którym oferta oraz materiały informacyjne są wiążące;
- h) wykorzystywania danych osobowych niezgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych – np. do celów marketingowych bez uzyskania zgody konsumenta, zmuszanie do podania danych osobowych jeszcze przed złożeniem zamówienia;
- i) braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy;
- j) niewłaściwego określenia terminu, w którym konsumenci mogą od umowy odstąpić (np. 3, 5, 7 dni);

¹⁰⁷ Wydaje się bowiem w tym przypadku zasadne rozróżnianie słowa aukcja od licytacja. Choć w doktrynie prezentowany jest pogląd, że aukcja i licytacja to pojęcia tożsame (P. P o d r e c k i, *op. cit.*, s. 245), należy zwrócić uwagę na fakt, że w przypadku Internetu już niekoniecznie. O ile w przypadku aukcji odbywającej się w sposób tradycyjny nie można sobie jej wyobrazić bez tzw. „postąpienia”, czyli właśnie licytowania, tzn. przebijania oferty ofertą korzystniejszą, o tyle na aukcjach internetowych taka możliwość istnieje, właśnie poprzez wybór opcji „kup teraz”. W takim przypadku mamy do czynienia bardziej z trybem ofertowym niż z aukcją, mimo że umowa jest zawierana, przynajmniej z nazwy, w drodze aukcji internetowej. Zresztą w wyłączeniach ustawodawca użył słowa „licytacja”, z łaciny zaś słowo *licitatio* oznacza podwyższanie ceny z żądzy korzyści (J. B o ć, *Prawniczy słownik wyrazów trudnych*, Kolonia Limited, Wrocław 2005).

- k) braku wskazania sposobu i/lub terminu składania i/lub rozpatrywania reklamacji;
- l) braku wskazania sądu właściwego do rozpatrywania ewentualnych sporów;
- ł) braku informacji o stosowanych kodeksach etyki.

Z powyższych danych wynika więc, że niestety prawa konsumentów-użytkowników Internetu nie zawsze są przez przedsiębiorców przestrzegane, a najczęściej spotykane naruszenia prowadzą do deficytu informacji po stronie konsumenta, co stanowi istotne zagrożenie dla jego interesów.

5.4. Podsumowanie

Zawieranie umów w Internecie może odbywać się między różnymi podmiotami, przedstawione tu tryby prowadzące do zawarcia umowy w sieci mają zastosowanie do wszystkich umów, nie tylko tych zawieranych z udziałem konsumentów. Niemniej jednak konsumenci bardzo często zawierają umowy z przedsiębiorcami właśnie przez Internet, zwłaszcza zakupy w wirtualnych sklepach i na aukcjach internetowych cieszą się popularnością wśród konsumentów. Umowy mogą być zawarte w trybie ofertowym, w drodze negocjacji, aukcji lub przetargu, przy czym tylko tryb ofertowy w sieci został uregulowany w sposób szczególny. W przypadku zawierania umów on-line, e-oferta została ukształtowana odmiennie. Modyfikacje dotyczą związania ofertą i obowiązku informacyjnego spoczywającego na przedsiębiorcy. Jeżeli użytkownik Internetu jest konsumentem, a jego wirtualny kontrahent przedsiębiorcą, wówczas, oprócz przepisów ogólnych, zastosowanie znajdują regulacje szczególne regulujące obrót konsumencki. W przypadku umów zawieranych przez konsumentów przez Internet będą to więc w szczególności ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów... czy ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

6. Kazusy

1. Księgarnia internetowa określa treść swojej strony WWW jako zaproszenie do składania ofert (zaproszenie do zawarcia umowy). Internauta zamawia książkę w księgarni internetowej poprzez stronę WWW. Po wypełnieniu formularza naciska na ikonę „wyślij”. Nie wyświetla się jednak strona z informacją potwierdzającą otrzymanie zamówienia, potwierdzenie nie dociera również na pocztę elektroniczną. Po tygodniu książka zostaje przesłana internaucie wraz z wezwaniem do zapłaty. Czy internauta musi książkę kupić? Jaki charakter prawny miało jego zamówienie? Jakiego obowiązku nie dopełniła księgarnia internetowa? Podaj podstawy prawne.

2. Dnia 29 listopada 2005 r. Rafał kupił w sklepie internetowym zestaw filmów na DVD. Sprzedawca zastrzega na swojej stronie WWW, że konsumentom zawierającym z nim umowy dotyczące nagrań audialnych i wizualnych nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. 20 grudnia Rafał otrzymał przesyłkę, rozpakował, sprawdził, czy z zakupionym towarem wszystko jest ok. Po czterech dniach okazało się, że takie same filmy dostał „pod choinkę”. Co może w tej sytuacji zrobić Rafał? Czy ma prawo do zwrotu towaru? Czy sprzedawca może wyłączyć prawo do odstąpienia zawsze w przypadku nagrań audio-wizualnych? Podaj podstawę prawną.

3. Pan Marek kupił 3.03.2004 r. w sklepie internetowym wielofunkcyjnego robota kuchennego. Dnia 10.03.2004 r. dostarczono mu przesyłkę. Pan Marek jednak postanowił wycofać

się z umowy. 19.03.2004 r. wysłał do sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy (listem poleconym). Dotarło ono do przedsiębiorcy dopiero 22.03.2004 r. Sprzedawca stwierdził, że konsument nie dotrzymał 10-dniowego terminu, który upłynął 13.03.04 r., a więc od umowy odstąpić już nie może. Czy sprzedawca ma rację? Podaj podstawę prawną.

4. Pan Krzysztof wylicytował na aukcji internetowej odkurzacz. W dwa dni od odebrania przesyłki doszedł do wniosku, że jednak nie jest zadowolony z transakcji. Na podstawie przepisów o umowach zawieranych na odległość postanowił skorzystać ze swojego prawa do odstąpienia od umowy. Czy może to zrobić? Jeśli tak, to w jakim terminie? Podaj podstawy prawne.

5. Pan Rafał kupił 9.09.2007 r. w sklepie internetowym komputer. Przesyłkę otrzymał 29.09.07 r. Dnia 30.09. podjął decyzję o wycofaniu się z tej transakcji – w tym celu wysłał tego samego dnia do swojego kontrahenta oświadczenie o odstąpieniu od umowy, komputer pozostawiając w domu. Sprzedawca skontaktował się z panem Rafałem po 10 dniach, twierdząc, że jego oświadczenie o odstąpieniu od umowy jest bezskuteczne, gdyż zostało wysłane bez komputera. Kto w tym sporze ma rację? Podaj podstawy prawne.

6. Dnia 1 marca konsument kupił u akwizytora, po jego długotrwałej i przekonującej przemowie, budzik elektroniczny za 23 zł. Po dwóch dniach doszedł jednak do wniosku, że nie była to udana transakcja – po pierwsze budzik już miał, a po drugie dotarło do niego, że kupił towar tylko po to, aby pozbyć się uciążliwego sprzedawcy. Co może zrobić konsument? Na jakiej podstawie prawnej? Przyjmij, że akwizytor poinformował na piśmie konsumenta o swoich danych i prawie do odstąpienia od umowy.

7. Dnia 16 marca Marian kupił u akwizytora, po jego długotrwałej i przekonującej przemowie, odkurzacz dla alergików za 2300 zł. Po dwóch dniach doszedł jednak do wniosku, że nie była to udana transakcja – po pierwsze odkurzacz już miał, po drugie nie był alergikiem, a po trzecie dotarło do niego, że kupił towar tylko po to, aby pozbyć się uciążliwego sprzedawcy. Co może zrobić konsument? Na jakiej podstawie prawnej? Przyjmij, że akwizytor poinformował na piśmie konsumenta o swoich danych i prawie do odstąpienia od umowy.

8. Dnia 26 marca Darek kupił u akwizytora, po jego długotrwałej i przekonującej przemowie, wielofunkcyjnego robota kuchennego za 2600 zł. Po dwóch dniach doszedł jednak do wniosku, że nie była to udana transakcja – po pierwsze podobnego robota już miał, a po drugie dotarło do niego, że kupił towar tylko po to, aby pozbyć się uciążliwego sprzedawcy. W związku z tym, że akwizytor poinformował na piśmie konsumenta o swoich danych i prawie do odstąpienia od umowy, Darek wysłał mu oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Sprzedawca odpisał, że w sytuacji, kiedy Darek już robota rozpakował i nawet użył, prawo do odstąpienia już mu nie przysługuje. Kto ma rację? Podaj podstawę prawną.

9. 30.03.2003 r. Dorota kupiła u akwizytora extra odkurzacz za 2000 zł. Przedsiębiorca poinformował ją ustnie o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Dorota była jednak zadowolona z zakupu do czasu powrotu męża z podróży służbowej. Wrócił on do domu 17.04.2003 r., urządził awanturę, uświadomił Dorotę, że taki sam odkurzacz można kupić w sklepie o połowę taniej. Dorota poczuła się oszukana przez akwizytora, który opowiadał o tym nieszczęsnym sprzeczce w samych superlatywach. Co może zrobić pani Dorota, na jakiej podstawie prawnej?

10. Przedsiębiorca kupił na potrzeby swojej firmy trzy regały, robione na zamówienie, na podstawie zdjęcia w katalogu. Po przywiezieniu ich do biura okazało się, że odcień i faktura mebli znacznie różnią się od mebli na fotografii w katalogu. Mężczyzna napisał reklamację, powołując się na art. 4 ust. 2 i art. 8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, zażądał wymiany towaru na nowy, zgodny z umową. Czy ma szanse na pozytywne załatwienie swojej sprawy?

11. Pan X kupił 17.01.2008 r. komputer w sklepie Y. Już 20.02.2008 r. w sprzęcie ujawniła się niezgodność towaru z umową. Pan X w zgłoszeniu reklamacyjnym napisał, że żąda zwrotu gotówki. Sprzedawca sprzęt naprawił. Czy sprzedawca działał zgodnie z prawem? Czy konsument miał prawo zażądać zwrotu gotówki? Podaj podstawy prawne.

12. W odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne konsumenta, w którym konsument domagał się naprawy lub wymiany, sprzedawca po 10 dniach poinformował go na piśmie, że reklamacja jest uzasadniona, a reklamowany towar zostanie naprawiony w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych. Czy postępowanie sprzedawcy jest zgodne z prawem? Podaj podstawę prawną.

13. Dnia 16.03.2006 r. konsument kupił parę obuwia. 17.03.2007 r. buty reklamował, na skutek czego w tym samym dniu sprzedawca towar wymienił. Dnia 17.03.2008 ponownie udał się do sklepu w celu złożenia reklamacji. Tym razem jednak sprzedawca odmówił wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego, twierdząc, że konsument ma wyjątkowego pecha, gdyż termin dwuletniej odpowiedzialności sprzedawcy upłynął poprzedniego dnia. Kto ma rację? Podaj podstawy prawne.

14. Konsument chciał zareklamować w sklepie telefon, powołując się na niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Sprzedawca w zgłoszeniu reklamacyjnym napisał, że jest to reklamacja gwarancyjna. Czy ma to dla konsumenta jakiegokolwiek znaczenie? Czy jest różnica między odpowiedzialnością za niezgodność towaru z umową a gwarancją, a jeśli tak, to jaka? Co jest atrakcyjniejsze dla konsumenta? Uzasadnij swoje stanowisko, podając odpowiednie artykuły.

15. Konsument kupił farbę do malowania wnętrz na podstawie okazanej próbki. Wkrótce okazało się, że zakupiona farba znacznie różni się kolorem od próbki. Jaką umowę konsument zawarł? Czego może żądać i na jakiej podstawie? Podaj właściwe artykuły.

16. Pani X kupiła płaszcz damski wełniany w styczniu 2007 r. W połowie marca zauważyła, że płaszcz w kilku miejscach się pruje, jednak było coraz cieplej, w związku z czym nie poszła go reklamować. O sprawie przypomniała sobie w sezonie jesiennym, kiedy w październiku wyciągnęła płaszcz z szafy. Tym razem niezwłocznie udała się do sklepu w celu zgłoszenia reklamacji. Co konsumentka powinna wpisać w rubryce „data zauważenia niezgodności”, żeby mieć szanse na pozytywne załatwienie reklamacji? Podaj podstawy prawne.

ROZDZIAŁ V

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów

1. Uwagi ogólne

W świetle obowiązujących przepisów zakazane są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę taką rozumie się godzące w interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

2. Ochrona konsumentów przed nieuczciwą konkurencją

Bardzo ważnym aspektem ochrony konsumentów jest zapewnienie działania wolnego rynku, który stwarza konsumentom możliwość wyboru między produktami wielu producentów czy dostawców usług. Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane są działania przedsiębiorców ograniczające konkurencję. Po pierwsze ustawodawca zakazał porozumień, których celem lub skutkiem jest wyeliminowanie, ograniczenie lub naruszenie w inny sposób konkurencji na rynku właściwym, polegających w szczególności na:

- a) ustalaniu, bezpośrednio lub pośrednio, cen i innych warunków zakupu lub sprzedaży towarów;
- b) ograniczaniu lub kontrolowaniu produkcji lub zbytu oraz postępu technicznego lub inwestycji;
- c) podziale rynków zbytu lub zakupu;
- d) stosowaniu w podobnych umowach z osobami trzecimi uciążliwych lub niejednorodnych warunków umów, stwarzających tym osobom zróżnicowane warunki konkurencji;
- e) uzależnianiu zawarcia umowy od przyjęcia lub spełnienia przez drugą stronę innego świadczenia, nie mającego rzeczowego ani zwyczajowego związku z przedmiotem umowy;
- f) ograniczaniu dostępu do rynku lub eliminowaniu z rynku przedsiębiorców nieobjętych porozumieniem;
- g) uzgadnianiu przez przedsiębiorców przystępujących do przetargu warunków składanych ofert, w szczególności dotyczących zakresu prac lub ceny.

Po drugie zakazane jest nadużywanie pozycji dominującej na rynku właściwym przez jednego lub kilku przedsiębiorców, które polega w szczególności na:

- a) bezpośrednim lub pośrednim narzucaniu nieuczciwych cen, w tym cen nadmiernie wygórowanych albo rażąco niskich, odległych terminów płatności lub innych warunków zakupu albo sprzedaży towarów;

- b) ograniczeniu produkcji, zbytu lub postępu technicznego ze szkodą dla kontrahentów lub konsumentów;
 - c) stosowaniu w podobnych umowach z osobami trzecimi uciążliwych lub niejednorodnych warunków umów, stwarzających tym osobom zróżnicowane warunki konkurencji;
 - d) uzależnianiu zawarcia umowy od przyjęcia lub spełnienia przez drugą stronę innego świadczenia, niemającego rzeczowego ani zwyczajowego związku z przedmiotem umowy;
 - e) przeciwdziałaniu ukształtowaniu się warunków niezbędnych do powstania bądź rozwoju konkurencji;
 - f) narzucaniu przez przedsiębiorcę uciążliwych warunków umów, przynoszących mu nieuzasadnione korzyści;
 - g) stwarzaniu konsumentom uciążliwych warunków dochodzenia swoich praw.
- Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za ograniczającą konkurencję i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu.

3. Ochrona konsumenta przed nieuczciwymi praktykami rynkowym

Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym¹⁰⁸ dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej Dyrektywę Rady 84/450/EWG, Dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE, 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz Rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”)¹⁰⁹ Dyrektywa ta odnosi się bezpośrednio do praktyk związanych z wywieraniem wpływu na ekonomiczne decyzje konsumentów. Założeniem dyrektywy jest zastąpienie jednolitymi regulacjami istniejących w państwach członkowskich rozbieżnych klauzul generalnych oraz poszczególnych zasad prawnych dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych.

Ustawa ta zakazuje stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, czyli takich praktyk stosowanych przez przedsiębiorców wobec konsumentów, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W szczególności są to: praktyki rynkowe wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk.

Ponadto za nieuczciwą praktykę rynkową ustawodawca uznaje także prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym.

3.1. Działanie wprowadzające w błąd

Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, w szczególności:

¹⁰⁸ Dz.U. z dnia 20 września 2007 r.

¹⁰⁹ Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005.

- a) rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji;
- b) rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd;
- c) działanie związane z wprowadzeniem produktu na rynek, które może wprowadzać w błąd w zakresie produktów lub ich opakowań, znaków towarowych, nazw handlowych lub innych oznaczeń indywidualizujących przedsiębiorcę lub jego produkty, w szczególności reklama porównawcza w rozumieniu art. 16 ust. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji¹¹⁰;
- d) nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk.

Działanie, które wprowadza konsumenta w błąd, może w szczególności dotyczyć:

- a) istnienia produktu, jego rodzaju lub dostępności;
- b) cech produktu, w szczególności jego pochodzenia geograficznego lub handlowego, ilości, jakości, sposobu wykonania, składników, daty produkcji, przydatności, możliwości i spodziewanych wyników zastosowania produktu, wyposażenia dodatkowego, testów i wyników badań lub kontroli przeprowadzanych na produkcie, zezwoleń, nagród lub wyróżnień uzyskanych przez produkt, ryzyka i korzyści związanych z produktem;
- c) obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług i części;
- d) praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy;
- e) ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej;
- f) rodzaju sprzedaży, powodów stosowania przez przedsiębiorcę praktyki rynkowej, oświadczeń i symboli dotyczących bezpośredniego lub pośredniego sponsorowania, informacji dotyczących sytuacji gospodarczej lub prawnej przedsiębiorcy lub jego przedstawiciela, w tym jego imienia i nazwiska (nazwy), majątku, kwalifikacji, statusu, posiadanych zezwoleń, członkostwa lub powiązań oraz praw własności przemysłowej i intelektualnej lub nagród i wyróżnień.

Oceniając, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

3.2. Zaniechanie wprowadzające w błąd

Praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W razie wątpliwości za istotne uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów.

Zaniechaniem przedsiębiorcy, które wprowadza konsumenta w błąd, może być w szczególności:

- a) zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu;

¹¹⁰ Dz.U. z 2003 r., nr 153, poz. 1503, z późn. zm.

b) nieujawnienie handlowego celu praktyki, jeżeli nie wynika on jednoznacznie z okoliczności i jeżeli powoduje to lub może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W przypadku propozycji nabycia produktu za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności:

a) istotne cechy produktu w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka komunikowania się z konsumentami i produktu;

b) imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na którego rzecz działa;

c) cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów;

d) uzgodnienia dotyczące sposobu płatności, dostawy lub wykonania produktu oraz procedury rozpatrywania reklamacji;

e) informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy.

Przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji. W przypadku gdy ze specyfiki środka komunikowania się z konsumentami stosowanego dla danej praktyki rynkowej wynikają ograniczenia przestrzenne lub czasowe, ograniczenia te i wszystkie środki podjęte przez przedsiębiorcę w celu udostępnienia informacji konsumentom w inny sposób uwzględnia się przy ocenie, czy doszło do pominięcia informacji.

3.3. Nieuczciwe praktyki rynkowe

Nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach zgodnie z art. 7 cyt. ustawy są następujące praktyki rynkowe wprowadzające w błąd:

1. Podawanie przez przedsiębiorcę informacji, że zobowiązał się on do przestrzegania kodeksu dobrych praktyk, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

2. Posługiwanie się certyfikatem, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniem, nie mając do tego uprawnienia.

3. Twierdzenie, że kodeks dobrych praktyk został zatwierdzony przez organ publiczny lub inny organ, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

4. Twierdzenie, że:

a) przedsiębiorca uzyskał stosowne uprawnienie od organu publicznego lub podmiotu prywatnego;

b) praktyki rynkowe lub produkt zostały zatwierdzone, zaaprobowane lub uzyskały inne stosowne uprawnienie od organu publicznego lub podmiotu prywatnego

– przy jednoczesnym niespełnieniu warunków zatwierdzenia, aprobaty lub warunków niezbędnych do uzyskania innego stosownego uprawnienia.

5. Reklama przynęta, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, bez ujawniania, że przedsiębiorca może mieć uzasadnione podstawy, aby sądzić, że nie będzie w stanie dostarczyć lub zamówić u innego przedsiębiorcy dostawy tych lub równorzędnych produktów po takiej cenie, przez taki okres i w takich ilościach, jakie są uzasadnione, biorąc pod uwagę produkt, zakres reklamy produktu i oferowaną cenę.

6. Reklama przynęta i zamiana, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, a następnie odmowie pokazania konsumentom reklamowanego produktu lub odmowie przyjęcia zamówień na produkt lub dostarczenia go w racjonalnym terminie lub demonstrowaniu wadliwej próbki produktu, z zamiarem promowania innego produktu.

7. Twierdzenie, że produkt będzie dostępny jedynie przez bardzo ograniczony czas lub że będzie on dostępny na określonych warunkach przez bardzo ograniczony czas, jeżeli jest to niezgodne z prawdą, w celu nakłonienia konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozbawienia go możliwości świadomego wyboru produktu.

8. Zobowiązanie się do zapewnienia usług serwisowych konsumentom, z którymi przedsiębiorca przed zawarciem umowy komunikował się w języku niebędącym językiem urzędowym państwa członkowskiego, na którego terytorium przedsiębiorca ma swoją siedzibę, a następnie udostępnienie takich usług jedynie w innym języku, bez wyraźnego poinformowania o tym konsumenta przed zawarciem przez niego umowy.

9. Twierdzenie lub wywoływanie wrażenia, że sprzedaż produktu jest zgodna z prawem, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

10. Prezentowanie uprawnień przysługujących konsumentom z mocy prawa, jako cechy wyróżniającej ofertę przedsiębiorcy.

11. Kryptoreklama, która polega na wykorzystywaniu treści publicystycznych w środkach masowego przekazu w celu promocji produktu w sytuacji, gdy przedsiębiorca zapłacił za tę promocję, a nie wynika to wyraźnie z treści lub z obrazów lub dźwięków łatwo rozpoznawalnych przez konsumenta.

12. Przedstawianie nierzetelnych informacji dotyczących rodzaju i stopnia ryzyka, na jakie będzie narażone bezpieczeństwo osobiste konsumenta lub jego rodziny, w przypadku gdy nie nabeździe produktu.

13. Reklamowanie produktu podobnego do produktu innego przedsiębiorcy w sposób celowo sugerujący konsumentowi, że produkt ten został wykonany przez tego samego przedsiębiorcę, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

14. Zakładanie, prowadzenie lub propagowanie systemów promocyjnych typu piramida, w ramach których konsument wykonuje świadczenie w zamian za możliwość otrzymania korzyści materialnych, które są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia innych konsumentów do systemu, a nie od sprzedaży lub konsumpcji produktów.

15. Twierdzenie, że przedsiębiorca wkrótce zakończy działalność lub zmieni miejsce jej wykonywania, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

16. Twierdzenie, że nabycie produktu jest w stanie zwiększyć szansę na wygraną w grach losowych.

17. Twierdzenie, że produkt jest w stanie leczyć choroby, zaburzenia lub wady rozwojowe, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

18. Przekazywanie nierzetelnych informacji dotyczących warunków rynkowych lub dostępności produktu, z zamiarem nakłonienia konsumenta do zakupu produktu na warunkach mniej korzystnych niż warunki rynkowe.

19. Twierdzenie, w ramach praktyki rynkowej, że organizowany jest konkurs lub promocja z nagrodami, a następnie nieprzyznanie opisanych nagród lub ich odpowiedniego ekwiwalentu.

20. Prezentowanie produktu jako „gratis”, „darmowy”, „bezpłatny” lub w podobny sposób, jeżeli konsument musi uiścić jakąkolwiek należność, z wyjątkiem bezpośrednich kosztów związanych z odpowiedzią na praktykę rynkową, odbiorem lub dostarczeniem produktu.

21. Umieszczanie w materiałach marketingowych faktury lub podobnego dokumentu, sugerującego obowiązek zapłaty, który wywołuje u konsumenta wrażenie, że już zamówił reklamowany produkt, mimo że tego nie zrobił.

22. Twierdzenie lub stwarzanie wrażenia, że sprzedawca nie działa w celu związanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, lub podawanie się za konsumenta, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

23. Wywoływanie u konsumenta wrażenia, że usługi serwisowe dotyczące danego produktu są dostępne w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym produkt ten został sprzedany, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

Praktykę rynkową uznaje się **za agresywną**, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Za niedopuszczalny nacisk ustawodawca uważa każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy.

Przy ocenie, czy praktyka rynkowa jest agresywna, należy uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności:

- a) czas, miejsce, rodzaj lub uciążliwość danej praktyki;
- b) celowe wykorzystanie przez przedsiębiorcę przymusowego położenia konsumenta lub innych okoliczności na tyle poważnych, że ograniczają one zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy;
- c) uciążliwe lub niewspółmierne bariery pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego praw umownych, w tym prawa do odstąpienia i wypowiedzenia umowy lub do rezygnacji na rzecz innego produktu lub przedsiębiorcy;
- d) groźby podjęcia działania niezgodnego z prawem lub użycie obraźliwych sformułowań bądź sposobów zachowania.

Ustawodawca w art. 8 cytowanej ustawy stwierdził, iż nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są następujące agresywne praktyki rynkowe:

- a) wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy;
- b) składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, nawet jeżeli nie przebywa on tam z zamiarem stałego pobytu, ignorując prośbę konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- c) uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- d) żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie, w związku z umową ubezpieczenia, przedstawienia dokumentów, których w sposób racjonalny nie można uznać za istotne dla ustalenia zasadności roszczenia, lub nieudzielanie odpowiedzi na stosowną korespondencję, w celu nakłonienia konsumenta do odstąpienia od zamiaru wykonania jego praw wynikających z umowy ubezpieczenia;
- e) umieszczanie w reklamie bezpośredniego wezwania dzieci do nabycia reklamowanych

produktów lub do nakłonienia rodziców lub innych osób dorosłych do kupienia im reklamowanych produktów;

f) żądanie natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty bądź zwrotu lub przechowania produktów, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta, z wyjątkiem sytuacji, gdy produkt jest produktem zastępczym dostarczonym zgodnie z art. 12 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny¹¹¹;

g) informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie nabędzie produktu, przedsiębiorcy może grozić utrata pracy lub środków do życia;

h) wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

Ustawodawca uznał za nieuczciwą praktyką rynkową również stosowanie kodeksu dobrych praktyk, którego postanowienia są sprzeczne z prawem.

4. Uprawnienia konsumenta

Zgodnie z ustawą, w przypadku gdy przedsiębiorca dopuszcza się dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej, konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:

a) zaniechania tej praktyki;

b) usunięcia skutków tej praktyki;

c) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie;

d) naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu;

e) zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.

Z roszczeniami, oprócz roszczenia o usunięcie skutków nieuczciwej praktyki rynkowej, z którym może wystąpić jedynie konsument, mogą również wystąpić:

a) Rzecznik Praw Obywatelskich;

b) Rzecznik Ubezpieczonych;

c) krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów;

d) powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Udowodnienie, że dana praktyka rynkowa nie stanowi nieuczciwej praktyki wprowadzającej w błąd spoczywa na przedsiębiorcy, któremu zarzuca się stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej.

Roszczenia z tytułu nieuczciwej praktyki rynkowej, oprócz roszczenia o naprawienie wyrządzonej szkody, ulegają przedawnieniu z upływem lat trzech. Bieg przedawnienia rozpoczyna się oddzielnie co do każdego naruszenia.

¹¹¹ Dz.U. z 2000 r., nr 22, poz. 271, z późn. zm.

ROZDZIAŁ VI

Ochrona konsumentów w zakresie bezpieczeństwa produktów

1. Uwagi ogólne

Zapewnienie bezpieczeństwa konsumentów jest jednym z priorytetów polityki konsumenciej Unii Europejskiej. Rynek wspólnotowy rok rocznie zalewają miliony różnego rodzaju produktów, które nie zawsze są bezpieczne dla ich użytkowników. W rozdziale omówione zostały regulacje, których celem jest zapewnienie ochrony konsumentów w zakresie bezpieczeństwa produktów.

2. Ochrona konsumenta przed produktami niebezpiecznymi

Wymagania dotyczące bezpieczeństwa produktów, obowiązki producentów i dystrybutorów w zakresie bezpieczeństwa produktów oraz zasady i tryb sprawowania nadzoru w celu zapewnienia bezpieczeństwa produktów wprowadzanych na rynek reguluje ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów¹¹². W ustawie dokonano implementacji postanowień Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2001/95/WE z 3 grudnia 2001 r.

Ustawa zawiera legalną definicję produktu. Zgodnie z nią **produktem** jest rzecz ruchoma nowa lub używana, jak i naprawiana lub regenerowana przeznaczona do użytku konsumentów lub co do której istnieje prawdopodobieństwo, że może być używana przez konsumentów, nawet jeżeli nie była dla nich przeznaczona, dostarczana lub udostępniana przez producenta lub dystrybutora, zarówno odpłatnie, jak i nieodpłatnie, w tym również w ramach świadczenia usługi.

Produktem nie jest natomiast przedmiot obsługiwany przez usługodawcę (środek komunikacji publicznej, przyrządy i urządzenia w gabinecie fryzjerskim itp.) Zatem uraz, któremu uległby konsument u fryzjera na skutek działania jakiegoś urządzenia, nie należy do obszaru monitorowanego przez nasz system. Natomiast uraz spowodowany używaniem takiego urządzenia samodzielnie w warunkach domowych, kupionego lub pożyczonego, jest traktowany jako wypadek konsumencki.

Produktem nie jest również antyk, albo przedmiot, którego wadliwość i konieczność naprawy przed użyciem została uświadomiona konsumentowi przez dostawcę.

Zgodnie z ustawą za **producenta** uważa się:

¹¹² Dz.U. z 2003 r. Nr 229, poz. 2275; z 2007 r. Nr 35, poz. 215.

a) przedsiębiorcę prowadzącego w Unii Europejskiej lub na terytorium państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym – działalność polegającą na wytwarzaniu produktu albo każdą inną osobę, która występuje jako wytwórca, umieszczając na produkcie bądź do niego dołączając swoje nazwisko, nazwę, znak towarowy bądź inne odróżniające oznaczenie, a także osobę, która naprawia lub regeneruje produkt;

b) przedstawiciela wytwórcy, a jeżeli wytwórca nie wyznaczył przedstawiciela – importera produktu, w przypadkach gdy wytwórca nie prowadzi działalności w Unii Europejskiej lub na terytorium państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym;

c) przedsiębiorcę uczestniczącego w dowolnym etapie procesu dostarczania lub udostępniania produktu, jeżeli jego działanie może wpływać na właściwości produktu związane z jego bezpieczeństwem.

2.1. Pojęcie produktu bezpiecznego

Produktem bezpiecznym jest produkt, który w zwykłych lub w innych, dających się w sposób uzasadniony przewidzieć, warunkach jego używania, z uwzględnieniem czasu korzystania z produktu, a także, w zależności od rodzaju produktu, sposobu uruchomienia oraz wymogów instalacji i konserwacji, nie stwarza żadnego zagrożenia dla konsumentów lub stwarza znikome zagrożenie, dające się pogodzić z jego zwykłym używaniem i uwzględniające wysoki poziom wymagań dotyczących ochrony zdrowia i życia ludzkiego.

Przy ocenie bezpieczeństwa produktu uwzględnia się:

a) cechy produktu, w tym jego skład, opakowanie, instrukcję montażu i uruchomienia, a także – biorąc pod uwagę rodzaj produktu – instrukcję instalacji i konserwacji;

b) oddziaływanie na inne produkty, jeżeli można w sposób uzasadniony przewidzieć, że będzie używany łącznie z innymi produktami;

c) wygląd produktu, jego oznakowanie, ostrzeżenia i instrukcje dotyczące jego użytkowania i postępowania z produktem zużytym oraz wszelkie inne udostępniane konsumentowi wskazówki lub informacje dotyczące produktu;

d) kategorie konsumentów narażonych na niebezpieczeństwo w związku z używaniem produktu, w szczególności dzieci i osoby starsze.

O bezpieczeństwie produktu decydują okoliczności z chwili wprowadzenia go do obrotu, sposób prezentacji na rynku oraz podane konsumentowi informacje o jego właściwościach. Do stwierdzenia, że produkt nie jest bezpieczny, nie wystarcza możliwość osiągnięcia wyższego poziomu bezpieczeństwa lub dostępność innych produktów stwarzających mniejsze zagrożenia dla konsumentów.

Przy dokonywaniu oceny, czy produkt stwarza poważne zagrożenie (przez które ustawa rozumie wymagające natychmiastowych działań naruszenie wymagań bezpieczeństwa), uwzględnia się bezpośrednie lub odsunięte w czasie skutki używania produktu, w tym stopień i prawdopodobieństwo utraty zdrowia lub życia przez konsumentów, stopień narażenia poszczególnych kategorii konsumentów oraz możliwość prawidłowej oceny ryzyka przez konsumentów i możliwości jego uniknięcia.

W przypadku gdy brak jest szczegółowych przepisów Wspólnoty Europejskiej dotyczących bezpieczeństwa określonego produktu, produkt wprowadzony na rynek polski uznaje się za bezpieczny, jeżeli spełnia określone odrębnymi przepisami polskimi szczegółowe wymagania dotyczące bezpieczeństwa produktów

Ustawa wprowadziła domniemanie, zgodnie z którym produkt spełniający wymagania wynikające z norm krajowych państw członkowskich Unii Europejskiej, będących transpozycją norm europejskich uznanych przez Komisję Europejską za zgodne z przepisami dotyczącymi ogólnego bezpieczeństwa produktów, do których odniesienia Komisja Europejska opublikowała w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, jest produktem bezpiecznym w zakresie wymagań objętych tymi normami. Brak przepisów unijnych oraz ww. norm sprawia, iż do oceny bezpieczeństwa produktu bierze się po uwagę spełnianie przez ten produkt:

- a) wymagań wynikających z dobrowolnych norm krajowych państw członkowskich Unii Europejskiej będących transpozycją norm europejskich innych niż normy uznane przez Komisję Europejską za zgodne z przepisami dotyczącymi ogólnego bezpieczeństwa produktów;
- b) Polskich Norm;
- c) zaleceń Komisji Europejskiej określających wskazówki co do oceny bezpieczeństwa produktu;
- d) obowiązujących w danym sektorze zasad dobrej praktyki odnoszących się do bezpieczeństwa produktów;
- e) aktualnego stanu wiedzy i techniki;
- f) uzasadnionych oczekiwań konsumentów co do bezpieczeństwa produktu.

Prezes Polskiego Komitetu Normalizacyjnego ogłasza dwa razy w roku, według stanu na dzień 30 czerwca i 31 grudnia każdego roku, w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, numery i tytuły Polskich Norm, będących transpozycją norm europejskich, uznanych przez Komisję Europejską za zgodne z przepisami dotyczącymi ogólnego bezpieczeństwa produktów, do których odniesienia Komisja Europejska opublikowała w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

2.2. Obowiązki producentów i dystrybutorów w zakresie bezpieczeństwa produktów

Podstawowym obowiązkiem producenta jest wprowadzanie na rynek wyłącznie produktów bezpiecznych. Ustawa zobowiązuje producentów wprowadzających produkty na rynek polski, w zakresie prowadzonej działalności, do dostarczania konsumentom informacji w języku polskim, które po pierwsze umożliwiają im ocenę zagrożeń związanych z produktem w czasie zwykłego lub możliwego do przewidzenia okresu jego używania (jeżeli takie zagrożenia nie są, przy braku odpowiedniego ostrzeżenia, natychmiast zauważalne) oraz po drugie dotyczących możliwości przeciwdziałania tym zagrożeniom.

Ponadto producent, zachowując należyłą staranność w zakresie prowadzonej działalności, jest zobowiązany podejmować działania odpowiednie do właściwości dostarczanego produktu umożliwiające uzyskiwanie przez tego producenta wiedzy o zagrożeniach, które produkt może stwarzać oraz mające na celu uniknięcie zagrożeń, w tym – o ile jest to niezbędne – umożliwiające wycofanie produktu z rynku, właściwe i skuteczne ostrzeżenie konsumentów lub wycofanie produktu od konsumentów. Działania te mogą w szczególności polegać na:

- a) umieszczeniu na produkcie lub jego opakowaniu nazwy i adresu producenta oraz oznaczenia identyfikującego produkt lub, w razie potrzeby, partię produktu, chyba że nieumieszczenie takich informacji jest uzasadnione;
- b) przeprowadzaniu badań próbek wprowadzonych na rynek produktów, analizowaniu skarg konsumentów oraz, w miarę potrzeby, prowadzeniu rejestru tych skarg oraz bieżącym informowaniu dystrybutorów o prowadzonej w ten sposób kontroli.

Ustawa nakłada szereg obowiązków również na dystrybutorów produktów. Są oni zobowiązani działać z należytą starannością w celu zapewnienia bezpieczeństwa produktów, w szczególności przez niedostarczanie produktów, o których wiedzą lub o których, zgodnie z posiadanymi informacjami i doświadczeniem zawodowym, powinni wiedzieć, że nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa. Ponadto został nałożony na nich obowiązek uczestniczenia w monitorowaniu bezpieczeństwa produktów wprowadzonych na rynek, w szczególności poprzez:

a) przyjmowanie od konsumentów informacji o zagrożeniach powodowanych przez produkty i przekazywanie je niezwłocznie producentom, organowi nadzoru oraz Inspekcji Handlowej;

b) przechowywanie i niezwłocznie udostępnianie na żądanie organu nadzoru i Inspekcji Handlowej dokumentacji niezbędnej do ustalenia pochodzenia produktów.

Producenci i dystrybutorzy, w zakresie prowadzonej działalności, są zobowiązani współpracować z organem nadzoru i Inspekcją Handlową w celu uniknięcia lub eliminacji zagrożeń stwarzanych przez produkty przez nich dostarczane lub udostępniane. Jeżeli natomiast użyłki informacji, że wprowadzony na rynek produkt nie jest bezpieczny, są zobowiązani powiadomić o tym niezwłocznie organ nadzoru¹¹³.

2.3. Nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów

Organem sprawującym nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów w zakresie określonym ustawą jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który wykonuje swoje zadania przy pomocy Inspekcji Handlowej.

Nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów obejmuje:

a) okresowe monitorowanie oraz ocenę skuteczności kontroli spełniania przez produkty ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa, z uwzględnieniem rodzajów kontrolowanych produktów i badanych zagrożeń;

b) zatwierdzanie okresowych planów kontroli produktów w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa i monitorowanie ich realizacji;

c) prowadzenie postępowań w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów;

d) prowadzenie rejestru produktów niebezpiecznych oraz gromadzenie danych o produktach, które nie spełniają szczegółowych wymagań dotyczących bezpieczeństwa;

e) gromadzenie informacji dotyczących bezpieczeństwa produktów, przekazywanie ich właściwym organom oraz monitorowanie sposobu wykorzystania tych informacji;

f) gromadzenie przekazywanych przez producentów i dystrybutorów powiadomień, o których mowa w art. 12 ust. 3. ustawy.

Po pierwsze ustawa upoważniła konsumentów do przekazywania organowi nadzoru lub Inspekcji Handlowej informacji o niespełnieniu wymagań dotyczących bezpieczeństwa produktów; po drugie: do zgłaszania organowi nadzoru wniosków w sprawie działania nadzoru rynku i kontroli ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa produktów oraz po trzecie: do przedstawiania organowi nadzoru opinii w sprawie środków podjętych na podstawie art. 28 ustawy.

¹¹³ Powiadomienie to powinno zawierać co najmniej:

- a) informacje umożliwiające dokładną identyfikację produktu lub partii produktów;
- b) opis zagrożenia stwarzanego przez produkt;
- c) informacje mogące służyć ustaleniu przebiegu obrotu produktem;
- d) opis działań podjętych w celu zapobieżenia zagrożeniom związanym z produktem.

Informacje o prawdopodobieństwie niespełnienia przez produkt wprowadzony na rynek wymagań dotyczących bezpieczeństwa, w szczególności informacje przekazane przez konsumentów organ nadzoru przekazuje Inspekcji Handlowej albo zgodnie z właściwością: Państwowej Inspekcji Sanitarnej, Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, Urzędowi Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych.

Kontrola produktów w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa jest wykonywana przez Inspekcję Handlową¹¹⁴. Podejmuje ona czynności kontrolne na wniosek organu nadzoru lub z urzędu. W toku prowadzonego postępowania kontrolnego Inspekcja Handlowa może w szczególności:

- a) żądać wszelkich informacji niezbędnych do stwierdzenia, czy produkt jest bezpieczny;
- b) sprawdzać, w ramach posiadanych uprawnień, bezpieczeństwo wprowadzonych na rynek produktów aż do ostatniego etapu ich używania.

W przypadku stwierdzenia w wyniku kontroli, że istnieje znaczne prawdopodobieństwo, że produkt nie jest bezpieczny, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej przekazuje organowi nadzoru za pośrednictwem Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej protokół kontroli wraz z aktami kontroli po upływie terminu do wniesienia uwag, niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni. Jeżeli natomiast stwierdzono, że produkt nie jest oznakowany zgodnie z wymaganiami, może on, w drodze decyzji, żądać usunięcia niezgodności w określonym terminie. W przypadku ustalenia, iż produkt może stwarzać zagrożenie w określonych warunkach, może, w drodze decyzji, po pierwsze żądać oznakowania produktu odpowiednimi wyraźnie i zrozumiale sformułowanymi w języku polskim ostrzeżeniami o zagrożeniach, jakie może on stwarzać; po drugie wstrzymać wprowadzanie produktu na rynek do czasu jego odpowiedniego oznakowania

Prezes UOKIK wszczyna z urzędu postępowanie w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktu, zwane dalej „postępowaniem”, w przypadku gdy z ustaleń kontroli wynika znaczne prawdopodobieństwo, że produkt nie spełnia ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa¹¹⁵.

W toku prowadzonego postępowania lub w celu wstępnego zbadania zasadności jego wszczęcia może on:

- a) poddawać badaniom próbki produktów lub powoływać biegłych w celu wydania opinii na temat bezpieczeństwa produktów;
- b) żądać informacji niezbędnych do stwierdzenia, czy produkt jest bezpieczny;
- c) występować z wnioskiem do Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie kontroli w celu ustalenia, czy produkt spełnia ogólne wymagania bezpieczeństwa lub czy przedsiębiorca wyeliminował zagrożenia stwarzane przez produkt.

2.3.1. Środki nadzoru

Jeżeli w toku postępowania zostanie stwierdzone, że istnieje znaczne prawdopodobieństwo, że produkt nie jest bezpieczny, Prezes UOKIK zakazuje, w drodze decyzji, producento-

¹¹⁴ Do kontroli stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2001 r. Nr 4, poz. 25, z późn. zm. z uwzględnieniem przepisów cyt. ustawy).

¹¹⁵ Może także wszcząć z urzędu postępowanie, jeżeli z innych dostępnych informacji, w szczególności z powiadomienia przekazanego przez organy kraju członkowskiego Unii Europejskiej, wynika, że produkt może nie być bezpieczny.

wi lub dystrybutorowi jego dostarczenia, oferowania lub prezentowania przez czas niezbędny do przeprowadzenia oceny, badań i kontroli jego bezpieczeństwa, nie dłuższy jednak niż 30 dni. W przypadkach szczególnie skomplikowanych oraz jeżeli jest to niezbędne do przeprowadzenia badań, zakaz ten może zostać przedłużony, nie może on jednak łącznie przekroczyć 90 dni. Jeżeli uzna także, że produkt może powodować poważne zagrożenie dla zdrowia i życia konsumentów może o fakcie wydanie ww. decyzji poinformować opinię publiczną.

W przypadku stwierdzenia, że produkt może stwarzać zagrożenie w określonych warunkach, organ nadzoru może, w drodze decyzji, żądać oznakowania produktu odpowiednimi, wyraźnie i zrozumiale sformułowanymi w języku polskim ostrzeżeniami o zagrożeniach, jakie produkt może stwarzać, a także uzależnić wprowadzanie produktu na rynek od wcześniejszego spełnienia ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa.

W przypadku stwierdzenia, że produkt może stwarzać zagrożenie dla określonych kategorii konsumentów, organ nadzoru może, w drodze decyzji, nakazać ostrzeżenie tych konsumentów lub powiadomienie opinii publicznej o zagrożeniu, określając termin i formę ostrzeżenia lub powiadomienia.

Jeżeli stwierdzono w wyniku kontroli, że produkt nie jest bezpieczny, w przypadku produktów, które nie zostały wprowadzone na rynek, organ nadzoru po pierwsze nakazuje wyeliminowanie zagrożeń stwarzanych przez produkt; po drugie zakazuje wprowadzania produktu na rynek i nakazuje podjęcie czynności niezbędnych do zapewnienia przestrzegania tego nakazu. Natomiast w przypadku produktów wprowadzonych na rynek nakazuje:

- a) wyeliminowanie zagrożeń stwarzanych przez produkt;
- b) natychmiastowe wycofanie produktu z rynku (wycofanie produktu z rynku polega na odebraniu przez producenta wszystkich egzemplarzy produktu od dystrybutorów oraz zakazaniu prezentowania i oferowania przez dystrybutorów takiego produktu konsumentom);
- c) ostrzeżenie konsumentów, określając termin i formę ostrzeżenia;
- d) wycofanie produktu od konsumentów i jego zniszczenie – może zostać nakazane wyłącznie w przypadku, gdy inne działania byłyby niewystarczające dla zapobieżenia poważnym zagrożeniom powodowanym przez produkt. Producent jest obowiązany w tym przypadku odebrać produkt dostarczony przez konsumentów i zwrócić kwotę, za jaką produkt został nabyty, bez względu na stopień zużycia produktu.

Zgodnie z ustawą konsumentowi będącemu w posiadaniu produktu, w odniesieniu do którego wydano decyzję nakazującą wycofanie od konsumentów, przysługuje roszczenie o odkupienie produktu za kwotę, za jaką produkt został nabyty, bez względu na stopień jego zużycia. Przysługuje ono konsumentowi wobec dystrybutora, od którego konsument nabył produkt, o ile konsument posiada dowód zakupu produktu. Natomiast, jeżeli nie dysponuje dowodem zakupu, roszczenie kieruje do producenta produktu.

W przypadku stwierdzenia, że produkt stwarza poważne zagrożenie, organ nadzoru nadaje ww. decyzjom rygor natychmiastowej wykonalności

Organ nadzoru wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, jeżeli stwierdzi, że produkt jest bezpieczny lub producent lub dystrybutor usunął przyczyny zagrożeń albo postępowanie z innych przyczyn stało się bezprzedmiotowe.

Organ nadzoru może, w drodze decyzji, nałożyć na producenta lub dystrybutora karę pieniężną w wysokości do 100 000 zł.

2.4. Rejestr produktów niebezpiecznych

Prezes UOKIK prowadzi rejestr produktów niebezpiecznych, w którym są gromadzone informacje o produktach, które nie spełniają ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa, w szczególności:

a) dane umożliwiające identyfikację produktu;

b) informacje o rodzaju i zakresie zagrożeń stwarzanych przez produkt oraz o środkach, jakie zastosowano w odniesieniu do produktu.

Dokonuje wpisów do rejestru produktów niebezpiecznych w przypadku wydania decyzji, że produkt nie jest bezpieczny lub stwarza zagrożenie dla określonych grup konsumentów.

Prezes UOKIK może usunąć wpis w rejestrze w przypadku, gdy osoba zainteresowana udowodni, że wycofano produkt z rynku albo niezgodności z wymaganiami dotyczącymi bezpieczeństwa zostały wyeliminowane.

W celu potwierdzenia, że z rynku wycofano produkty niespełniające wymagań bezpieczeństwa lub że niezgodności z wymaganiami bezpieczeństwa zostały wyeliminowane, Inspekcja Handlowa może przeprowadzić kontrolę na wniosek Prezesa UOKIK.

Wpis w rejestrze usuwa się nie wcześniej niż: w terminie 6 miesięcy od przekazania przez osobę zainteresowaną dowodów wycofania produktu z rynku lub w terminie 12 miesięcy od przekazania przez osobę zainteresowaną dowodów potwierdzających wyeliminowanie niezgodności z wymaganiami bezpieczeństwa. Jeżeli została przeprowadzona kontrola przez Inspekcję Handlową, wymienione terminy, liczy się od zakończenia kontroli.

Wpis w rejestrze produktów niebezpiecznych anuluje się, jeżeli decyzja, na podstawie której dokonano wpisu, została uchylona lub stwierdzono jej nieważność.

Informacje zawarte w rejestrze produktów niebezpiecznych są oczywiście publicznie dostępne. Prezes UOKIK może dodatkowo w każdym czasie odrębnie podać do publicznej wiadomości fakt dokonania wpisu do rejestru produktów niebezpiecznych.

Prezes UOKIK prowadzi także **krajowy system informacji o produktach niebezpiecznych**, w którym gromadzone są informacje o:

a) produktach, które nie spełniają ogólnych wymagań bezpieczeństwa; produkt zostaje objęty systemem po wpisaniu go do rejestru produktów niebezpiecznych;

b) produktach, które nie spełniają szczegółowych wymagań bezpieczeństwa; produkt zostaje objęty systemem na wniosek Inspekcji Sanitarnej;

c) wyrobach niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami; wyrób zostaje objęty systemem po wpisaniu go do rejestru wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami;

d) innych produktach, jeżeli określają to przepisy odrębne; produkt zostaje objęty systemem w przypadkach określonych w tych przepisach.

2.5. Odpowiedzialność za produkt niebezpieczny

Z dniem 1 lipca 2000 r. do polskiego kodeksu cywilnego zostały włączone nowe regulacje zgodne przepisami prawa europejskiego (a szczególnie z Dyrektywą 85/374 EWG z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie ujednoczenia prawnych i administracyjnych przepisów państw członkowskich o odpowiedzialności za wadliwe produkty). Są to artykuły 449¹–449¹¹ dotyczące odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zostały one umieszczone w kodeksie cywilnym po tytule poświęconym czynom niedozwolonym, a przed tytułem zawierającym przepisy o odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.

Zanim artykuły te pojawiły się w kodeksie cywilnym, nabywcy produktów niebezpiecznych korzystali z ochrony zarówno na podstawie odpowiedzialności deliktowej, jaki i kontraktowej. Nowe regulacje prawne wzmocniły jedynie tę ochronę, jednocześnie nie wyłączając odpowiedzialności na zasadach ogólnych (czyli odpowiedzialność deliktowa i odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań i odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady i gwarancji jakości).

Za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny odpowiada przede wszystkim producent – taki, który wytwarza go w zakresie swojej działalności gospodarczej. Jednak odpowiada nie tylko wytwórca finalnego produktu, ale też wytwórca materiału, surowca czy części składowej, chyba że wyłączną przyczyną szkody była wadliwa konstrukcja albo wskazówki producenta; ich odpowiedzialność jest solidarna. Odpowiedzialność producenta powstaje z momentem wprowadzenia produktu do obrotu w zakresie jego działalności gospodarczej. W celu ochrony interesów konsumentów ustawodawca zastosował domniemanie prawne, że produkt niebezpieczny, który spowodował szkodę, został wytworzony i wprowadzony do obrotu w zakresie działalności gospodarczej producenta – tak więc to na producencie spoczywa ciężar dowodu, że było inaczej. Zakresem odpowiedzialności nie została objęta szkoda wyrządzona przez produkt np. w fazie ich wytwarzania czy składowania u producenta.

Za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny odpowiadają także inne osoby mające istotny wpływ na pojawienie się produktu w obrocie. Zaliczono do nich importera produktów zagranicznych, osobę podającą się za producenta poprzez umieszczenie swojego oznaczenia na produkcie oraz wytwórcę materiałów i części składowych, z których produkt finalny został wytworzony. Do odpowiedzialności również może zostać pociągnięty sprzedawca produktu, ale jedynie w przypadkach szczególnych, jeżeli nie można stwierdzić, kto jest producentem lub importem. Żeby zwolnić się z odpowiedzialności, sprzedawca musi wskazać w ciągu miesiąca od daty zawiadomienia o szkodzie wymienione wyżej osoby, a gdy jest to niemożliwe, osobę, od której sam nabył produkt.

Podmiotem uprawnionym do dochodzenia odszkodowania jest każdy, kto poniósł szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jednak krąg osób jest ograniczony do tych, którzy doznali szkody w mieniu osobistym – tak więc do osób fizycznych. Ochroną są objęci jednak nie tylko nabywcy produktu, ale też inne osoby, które znalazły się w zasięgu jego oddziaływania. Poszkodowany musi udowodnić fakt wytworzenia produktu niebezpiecznego, szkodę i związek przyczynowy.

Producent produktu ponosi odpowiedzialność na zasadzie ryzyka. Zasada ta opiera się na założeniu, że jeśli ktoś odnosi korzyści z działalności gospodarczej, powinien też ponosić ryzyko niebezpieczeństw z tym związanych i odpowiadać za szkody stąd wynikłe. Odpowiedzialność została uniezależniona przez ustawodawcę od winy. Osoba odpowiedzialna za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny może jednak uniknąć odpowiedzialności poprzez wykazanie, że:

- a) produktu nie wprowadziła do obrotu;
- b) wprowadzenie do obrotu nastąpiło poza zakresem jej działalności;
- c) właściwości niebezpieczne produktu pojawiły się po jego pierwszej komercjalizacji, nie można było przewidzieć właściwości produktu, uwzględniając stan nauki techniki w chwili jego wprowadzenia do obrotu;
- d) właściwości produktu wynikały z zastosowania przepisów prawa.

Wyróżniamy trzy przesłanki odpowiedzialności: wytworzenie i wprowadzenie do obrotu niebezpiecznego produktu w zakresie działalności gospodarczej producenta, szkodę oraz

adekwatny związek przyczynowy pomiędzy wytworzeniem i wprowadzeniem produktu do obrotu i szkodą.

Oczywiście, zgodnie z art. 361 §1 k.c. najważniejszą przesłanką odpowiedzialności będzie wystąpienie szkody w granicach adekwatnego związku przyczynowego. W takim przypadku:

a) jeśli jest to szkoda na osobie (art. 444 i 445 §1), poszkodowany może się domagać pełnego odszkodowania;

b) szkoda została wyrządzona na mieniu osobistym poszkodowanego (art. 449² k.c.) – jeśli nie przekroczy wartości 500 euro, powyżej 500 euro – może dochodzić na zasadach ogólnych; odszkodowanie za szkodę na mieniu nie obejmuje natomiast uszkodzenia samego produktu ani korzyści, jakie poszkodowany mógłby osiągnąć w związku z jego używaniem

Odpowiedzialności za szkodę wywołaną przez produkt niebezpieczny nie można wyłączyć ani ograniczyć w umowie. Poszkodowany może dochodzić, wraz z odszkodowaniem, zadośćuczynienia za doznaną krzywdę. Istnieje możliwość jednoczesnego wytoczenia powództwa przeciwko wszystkim (producent, importer, wytwórca materiałów) odpowiedzialnym albo każdemu z nich oddzielnie.

Roszczenia z tytułu odpowiedzialności za produkt przedawniają się z upływem trzech lat od chwili, kiedy poszkodowany dowiedział się lub przy zachowaniu należytej staranności mógł się dowiedzieć o szkodzie i osobie obowiązanej do jej naprawienia, jednak w każdym przypadku z upływem lat dziesięciu od wprowadzenia niebezpiecznego produktu do obrotu.

2.6. Wypadek konsumencki

Wypadkiem konsumenckim zgodnie z definicją ustawową jest zdarzenie nagłe pozostające w związku z używaniem produktu, niezamierzone przez użytkownika, którego następstwem jest utrata życia lub uszkodzenie ciała wymagające pomocy medycznej, w szczególności skaleczenie, zatrucie, oparzenie, ugryzienie lub użądlenie¹¹⁶.

Mimo podobieństwa następstw do wypadków konsumenckich nie zaliczamy:

a) wypadków przy pracy (inna dziedzina prawna, inny nadzór – bezpieczeństwo i higiena pracy);

b) wypadków zdarzających się w ruchu drogowym (wypadki komunikacyjne);

c) skutków napaści innych osób;

d) samookaleczeń i zamachów samobójczych.

Prowadzenie systemu monitorowania wypadków konsumenckich zostało uregulowane rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 28 kwietnia 2004 r. w sprawie sposobu działania krajowego systemu monitorowania wypadków konsumenckich¹¹⁷.

Organem administracji publicznej właściwym do prowadzenia krajowego systemu monitorowania wypadków konsumenckich jest minister właściwy do spraw zdrowia.

Zadaniem systemu monitorowania jest gromadzenie informacji dotyczących wypadków konsumenckich, w szczególności danych o okolicznościach wypadków i ich skutkach zdrowotnych oraz o produktach mających związek z wypadkami. Dane o wypadkach konsumenckich są zbierane przez wybrane zakłady opieki zdrowotnej, działające w tym zakresie na podstawie umów zawartych z ministrem właściwym do spraw zdrowia.

¹¹⁶ Art. 3 ust. 2 pkt 4 UOBP.

¹¹⁷ Dz.U. z dnia 1 maja 2004 r.

Informacje gromadzone w systemie umożliwiają identyfikowanie produktów, które ze względu na swoje cechy lub okoliczności użytkowania mogą okazać się niebezpieczne. Na tej podstawie mogą być podejmowane przez organ nadzoru odpowiednie działania interwencyjne, a także może być podejmowana przez właściwe instytucje działalność informacyjna i edukacyjna¹¹⁸.

2.7. Oznakowanie CE i jego znaczenie

Znak CE stanowi deklarację producenta, że wyrób wprowadzany do obrotu spełnia zasadnicze wymagania określone najczęściej w rozporządzeniach wydawanych na podstawie ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności¹¹⁹ – wprowadzających do polskiego prawa tzw. dyrektywy nowego podejścia. Dotyczą one ponad dwudziestu grup produktów – między innymi urządzeń elektrycznych (w tym sprzętu elektronicznego i AGD), zabawek, środków ochrony indywidualnej, materiałów budowlanych, maszyn i wind. Tylko te wyroby, dla których istnieją zasadnicze wymagania określone w przepisach, powinny mieć znak CE.

Podkreślić należy, iż znak CE nie jest handlowym świadectwem jakości ani nie potwierdza pochodzenia towaru z Unii Europejskiej. Nie jest on również certyfikatem bezpieczeństwa, ponieważ jego znaczenie jest szersze – oznacza zgodność z zasadniczymi wymaganiami, które dotyczą również na przykład emisji zakłóceń elektromagnetycznych, hałasu albo zużycia energii. Dzięki temu konsument, kupując w dowolnym państwie Unii Europejskiej produkt ze znakiem CE, zyskuje pewność, że może go bezpiecznie i bezproblemowo używać w swoim kraju.

Unia Europejska postawiła na swobodny przepływ wyrobów i usług między jej krajami członkowskimi. Istotne jest dla bezpieczeństwa konsumentów, by były to wyroby zgodne z wymaganiami bezpieczeństwa, a więc nie stwarzające w warunkach normalnego użytkowania zagrożeń dla ich użytkowników. Pewne grupy wyrobów ze względu na swoje właściwości mogą stanowić pewne zagrożenie dla zdrowia, mienia czy środowiska. W celu jego wyeliminowania zostały opracowane dyrektywy zawierające wymagania zasadnicze, których spełnienie jest warunkiem wprowadzenia produktu do obrotu. Dowodem spełnienia przez wyrób tych wymagań jest umieszczenie na nim oznakowania CE, poprzedzone przeprowadzeniem oceny zgodności i wystawieniem deklaracji WE.

Znak CE można umieścić na wyrobie tylko wtedy, gdy ocena zgodności wykazała, że spełnia on wymagania wszystkich obowiązujących go dyrektyw. W zależności od dyrektywy producent lub jego upoważniony przedstawiciel może przeprowadzić ocenę zgodności we własnym zakresie lub musi korzystać z pomocy jednostki notyfikowanej.

¹¹⁸ Zobacz: www.ce.info.pl lub www.oznaczenie-ce.pl

¹¹⁹ Dz.U. z 2004 r., nr 204, poz. 2087 oraz z 2005 r., nr 64, poz. 565.

Tabela 2: Produkty objęte oznakowaniem CE

Grupa produktów	Dyrektywy UE	Polskie akty prawne
1	2	3
Maszyny	98/79/WE 2006/42/W	Polski akt prawny przenoszący nową dyrektywę do prawa krajowego powinien zostać wydany najpóźniej do 29.06.2008 r. i zacząć obowiązywać najpóźniej od 29.12.2009 r.; Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 20 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla maszyn i elementów bezpieczeństwa (Dz.U. z 2005 r., nr 259, poz. 2170)
Niskonapięciowy sprzęt elektryczny	2006/95/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 21 sierpnia 2007 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla sprzętu elektrycznego (Dz.U. nr 155 z 2007 r. poz. 1089)
Efektywność energetyczna chłodziarek i zamrażarek	96/57/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2003 r. w sprawie wymagań zasadniczych w zakresie zużycia energii elektrycznej przez sprzęt chłodniczy (Dz.U. z 2003 r., nr 219, poz. 2157)
Zabawki	88/378/EWG 93/68/EWG	Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 listopada 2003 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla zabawek (Dz.U. z 2003 r., nr 210, poz. 2045)
Aktywne implanty medyczne	90/385/EWG 93/42/EWG 93/68/EWG 2007/47/WE	Ustawa o wyrobach medycznych z dnia 20 kwietnia 2004 r. (Dz.U. z 2004 r., nr 93, poz. 896 z późn. zm.). Weszła w życie 1 maja 2004 r.
Wyroby medyczne	2007/47/WE	
Wyroby medyczne do diagnostyki in vitro	98/79/WE	
Wyroby budowlane	89/106/EWG 93/68/EWG	Ustawa o wyrobach budowlanych z dnia 16 kwietnia 2004 r. (Dz.U. z 2004 r., nr 92, poz. 881 z 30.04.2004). Weszła w życie 1 maja 2004 r. Niektóre rozporządzenia wykonawcze: – w Dz.U. nr 195/2004 poz. 2011 (dot. znaku CE) – w Dz.U. nr 198/2004 poz. 2041 ze zm. (dot. znaku budowlanego B)
Proste zbiorniki ciśnieniowe	87/404/EWG 90/488/EWG 93/68/EWG	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 23 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla prostych zbiorników ciśnieniowych (Dz.U. z 2005 r., nr 259, poz. 2171)
Środki Ochrony Indywidualnej	89/686/EWG 93/95/EWG 93/68/EWG 96/58/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla środków ochrony indywidualnej (Dz.U. z 2005 r., nr 259, poz. 217)
Urządzenia spalające paliwa gazowe	90/396/EWG 93/68/EWG	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla urządzeń spalających paliwa gazowe (Dz.U. z 2005 r., nr 263, poz. 2201)

1	2	3
Efektywność energetyczna kotłów wodnych	92/42/EWG 93/68/EWG 2004/8/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 20 października 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dotyczących efektywności energetycznej nowych wodnych kotłów grzewczych opalanych paliwami ciekłymi lub gazowymi (Dz.U. z 2005 r., nr 218, poz. 1846, zmiana: Dz.U. z 2006 r., nr 240, poz. 1741)
Emisja hałasu przez urządzenia używane na zewnątrz pomieszczeń	2000/14/WE 2005/88/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla urządzeń używanych na zewnątrz pomieszczeń w zakresie emisji hałasu do środowiska (Dz.U. z 2005 r., nr 263, poz. 2202, zmiany: Dz.U. z 2006 r., nr 32, poz. 223, Dz.U. z 2007 r., nr 105 poz. 718)
Kompatybilność elektromagnetyczna	2004/108/WE	Ustawa z 13.04.2007 r. o kompatybilności elektromagnetycznej (Dz.U. z 2007 r., nr 82, poz. 556) – wchodzi w życie 20.07.2007 – przewiduje dwuletni okres przejściowy, w czasie którego można stosować dotychczasowe lub nowe przepisy
Materiały wybuchowe do użytku cywilnego	93/15/EWG	Ustawa z dnia 21 czerwca 2002 r. o materiałach wybuchowych do użytku cywilnego (Dz.U. z 2002 r., nr 117, poz. 1007, z późn. zm.)
Telekomunikacyjne urządzenia końcowe i urządzenia radiowe	1999/5/WE	Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 15 kwietnia 2004 r. w sprawie dokonywania oceny zgodności telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przeznaczonych do dołączania do zakończeń sieci publicznej i urządzeń radiowych z zasadniczymi wymaganiami oraz ich oznakowania (Dz.U. z 2004 r., nr 73, poz. 659, zmiana: Dz.U. z 2006 r., nr 23, poz. 177 – weszła w życie 2 marca 2006 r.)
Urządzenia ciśnieniowe	97/23/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla urządzeń ciśnieniowych i zespołów urządzeń ciśnieniowych (Dz.U. z 2005 r., nr 63, poz. 2200)
Rekreacyjne jednostki pływające	94/25/WE 2003/44/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 listopada 2004 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla rekreacyjnych jednostek pływających (Dz.U. z 2004 r., nr 258, poz. 2584)
Dźwigi	95/16/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 8 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla dźwigów i ich elementów bezpieczeństwa (Dz.U. z 2005 r., nr 263, poz. 2198)
Urządzenia linowe do przewozu osób	2000/9/WE	Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 11 grudnia 2003 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla kolei linowych przeznaczonych do przewozu osób (Dz.U. z 2004 r., nr 15, poz. 130)

1	2	3
Efektywność energetyczna stateczników do oświetlenia fluorescencyjnego	2000/55/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 14 czerwca 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań w zakresie efektywności energetycznej dla stateczników do lamp fluorescencyjnych (Dz.U. z 2005 r., nr 110, poz. 929)
Wyposażenie używane w przestrzeniach zagrożonych wybuchem	94/9/WE	Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 22 grudnia 2005 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla urządzeń i systemów ochronnych przeznaczonych do użytku w przestrzeniach zagrożonych wybuchem (Dz.U. z 2005 r., nr 263, poz. 2203)
Wagi nieautomatyczne	90/384/EWG 93/68/EWG	Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 grudnia 2003 r. w sprawie zasadniczych wymagań dla wag nieautomatycznych podlegających ocenie zgodności (Dz.U. z 2004 r., nr 4, poz. 23)

2.8. System RAPEX

System szybkiego ostrzegania o produktach niebezpiecznych – RAPEX utworzono dla zapewnienia wysokiego poziomu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów na obszarze Jednolitego Rynku Unii Europejskiej. Podstawą prawną jego funkcjonowania jest Dyrektywa 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 3 grudnia 2001 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów.

Głównym i bezpośrednim celem funkcjonowania systemu jest zapewnienie szybkiej wymiany informacji między państwami członkowskimi i Komisją Europejską na temat produktów stwarzających zagrożenie oraz środków podjętych w danym kraju, by wykluczyć lub ograniczyć ich wprowadzanie na rynek, a także ewentualnie użytkowanie.

RAPEX obejmuje wszystkie produkty nieżywnościowe przeznaczone dla konsumentów oraz takie, co do których istnieje prawdopodobieństwo, że mogą być przez nich użyte.

Liczba powiadomień w ramach systemu RAPEX znacznie wzrosła w ciągu ostatnich kilku lat, a od roku 2004 – kiedy to weszły w życie nowe przepisy dotyczące bezpieczeństwa produktów – potroiła się, osiągając w 2007 r. liczbę 1605 (w 2004 r. – 468 powiadomień). Przyczyną stałego wzrostu liczby ostrzeżeń w ramach RAPEX jest skuteczniejsze egzekwowanie przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów przez organy krajowe, większa świadomość obowiązków wśród przedsiębiorstw, lepsza współpraca z krajami trzecimi i działania z zakresu budowania sieci kontaktów koordynowane przez Komisję¹²⁰.

3. Bezpieczeństwo żywności

Wymagania i procedury niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa żywności i żywienia zgodnie z przepisami rozporządzenia (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia

¹²⁰ Sprawozdanie za rok 2007 z funkcjonowania wspólnotowego systemu szybkiego informowania (RAPEX), IP/08/597, opublikowane dnia 17 kwietnia 2008 r.

28 stycznia 2002 r. ustanawiającego ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołującego Europejski Urząd do Spraw Bezpieczeństwa Żywności oraz ustanawiającego procedury w sprawie bezpieczeństwa żywności zostały wdrożone przez ustawę z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia¹²¹. Ustawa określa w szczególności: wymagania zdrowotne żywności, wymagania dotyczące przestrzegania zasad higieny w odniesieniu do żywności oraz wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością, procedury i organy właściwe do przeprowadzania kontroli żywności.

Ustawodawca zakazał wprowadzania do obrotu, a także stosowania do produkcji żywności środków spożywczych niespełniających wymagań zdrowotnych. Środki spożywcze zawierające zanieczyszczenia lub inne substancje w ilościach szkodliwych dla zdrowia mogą być wykorzystane do produkcji środków spożywczych oraz wprowadzane do obrotu tylko i wyłącznie po obniżeniu tych zanieczyszczeń lub substancji do dopuszczalnych poziomów lub po ich usunięciu. Aromaty i rozpuszczalniki używane lub stosowane w produkcji żywności nie mogą zawierać pierwiastków i substancji chemicznych w ilościach szkodliwych dla zdrowia człowieka.

Zgodnie z ustawą środki spożywcze mogą być poddawane napromienianiu promieniowaniem jonizującym wyłącznie w celu:

- a) zmniejszenia liczby przypadków chorób spowodowanych spożyciem żywności przez niszczenie drobnoustrojów chorobotwórczych;
- b) zapobiegania psuciu się żywności przez opóźnienie lub powstrzymanie procesów rozkładu i przez niszczenie mikroorganizmów odpowiedzialnych za te procesy;
- c) przedłużenia okresu przydatności do spożycia przez hamowanie naturalnych procesów biologicznych związanych z dojrzewaniem lub kiełkowaniem;
- d) usunięcia organizmów szkodliwych dla zdrowia roślin lub dla żywności pochodzenia roślinnego.

Napromienianie żywności promieniowaniem jonizującym jest dopuszczalne wyłącznie, jeżeli: po pierwsze nie stanowi zagrożenia dla zdrowia lub życia człowieka, po drugie jest korzystne dla konsumentów, po trzecie jest uzasadnione technologicznie oraz nie będzie wykonywane w celu zastępowania wymagań zdrowotnych oraz warunków sanitarnych i higienicznych w produkcji i w obrocie żywnością, po czwarte żywność poddawana temu napromienianiu: spełnia obowiązujące wymagania zdrowotne oraz nie zawiera substancji chemicznych służących do jej konserwacji lub stabilizacji.

Ustawodawca szczególnym naciskem położył na tzw. środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego, które muszą spełniać wymagania określone dla środków spożywczych powszechnie spożywanych oraz dodatkowo szczególne wymagania w zakresie ich składu oraz sposobu produkcji. Środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego, ze względu na swoje przeznaczenie, obejmują następujące grupy:

- a) preparaty do początkowego żywienia niemowląt, w tym mleko początkowe oraz preparaty do dalszego żywienia niemowląt, w tym mleko następne;
- b) środki spożywcze uzupełniające, obejmujące produkty zbożowe przetworzone i inne środki spożywcze dla niemowląt i małych dzieci w wieku od roku do 3 lat;
- c) środki spożywcze stosowane w dietach o ograniczonej zawartości energii w celu redukcji masy ciała;
- d) dietetyczne środki spożywcze specjalnego przeznaczenia medycznego;

¹²¹ Dz.U. z 2006 r., nr 171, poz. 1225.

- e) środki spożywcze zaspokajające zapotrzebowanie organizmu przy intensywnym wysiłku fizycznym, zwłaszcza sportowców;
- f) środki spożywcze dla osób z zaburzeniami metabolizmu węglowodanów (cukrzyca);
- g) środki spożywcze niskosodowe, w tym sole dietetyczne o niskiej zawartości sodu lub bezsodowe;
- h) środki spożywcze bezglutenowe.

Ustawodawca przyjął także bardziej rygorystyczne wymagania dotyczące reklamy powyższych środków spożywczych. Reklama preparatów do początkowego żywienia niemowląt zgodnie z ustawą może być prowadzona wyłącznie w publikacjach popularnonaukowych specjalizujących się w upowszechnianiu wiedzy z zakresu opieki nad dzieckiem lub w publikacjach naukowych i musi być ograniczona do informacji potwierdzonych badaniami naukowymi. Informacje zawarte w reklamie nie mogą sugerować, że karmienie sztuczne jest równoważne lub korzystniejsze od karmienia piersią.

Natomiast prezentacja i reklama suplementów diety nie może zawierać informacji stwierdzających lub sugerujących, że zbilansowana i zróżnicowana dieta nie może dostarczyć wystarczających dla organizmu ilości składników odżywczych. Na ich opakowaniach musi być umieszczony wyraźny napis „suplement diety”.

Ustawodawca poświęcił uwagę także naturalnym wodom mineralnym, wprowadzając wymóg wprowadzania ich do obrotu jedynie w opakowaniach zamkniętych w sposób zabezpieczający je przed zanieczyszczeniem oraz zmianą właściwości i zafałszowaniem naturalnej wody mineralnej. Ponadto w celu ochrony konsumentów przed wprowadzaniem ich w błąd przez producentów oznaczenie „naturalna woda mineralna” nie może pojawiać się na opakowaniach innych wód spożywczych.

Naturalne wody mineralne wprowadzane do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej muszą być uznane jako naturalne wody mineralne przez:

- a) Głównego Inspektora Sanitarnego, jeżeli woda wydobywana jest z otworu znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- b) właściwy organ innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, jeżeli woda wydobywana jest z otworu znajdującego się na terytorium tego państwa;
- c) Głównego Inspektora Sanitarnego albo właściwy organ innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, jeżeli woda wydobywana jest z otworu znajdującego się na terytorium państwa trzeciego.

Odrębne uregulowanie objęło także grzyby świeże, suszone oraz pieczarki uprawne. Grzyby świeże, pieczarki oraz grzyby suszone dopuszcza się do obrotu lub produkcji przetworów grzybowych oraz środków spożywczych zawierających grzyby, jeżeli spełniają liczne wymogi szczególne dotyczące gatunku, postaci i czystości.

Ustawodawca przyjął kilka zasad dotyczących oznakowania środków spożywczych. Oznakowanie środka spożywczego obejmuje wszelkie informacje w postaci napisów i innych oznaczeń, w tym znaki towarowe, nazwy handlowe, elementy graficzne i symbole, dotyczące środka spożywczego i umieszczone na opakowaniu, etykietce, obwolucie, ulotce, zawieszce oraz w dokumentach, które są dołączone do tego środka spożywczego lub odnoszą się do niego.

Oznakowanie środka spożywczego powszechnie spożywanego nie może zawierać określenia „dietetyczny” lub w inny sposób sugerować, że jest to środek spożywczy specjalnego przeznaczenia żywieniowego.

Środki spożywcze niebędące preparatami do początkowego żywienia niemowląt nie mogą być oznakowane, prezentowane, reklamowane i wprowadzane do obrotu w sposób wskazu-

jący lub mogący sugerować, że są wystarczające do zaspokajania potrzeb żywieniowych zdrowych niemowląt przez pierwsze 6 miesięcy życia.

Zgodnie z ustawą oznakowanie środka spożywczego nie może wprowadzać konsumenta w błąd, w szczególności:

- a) co do charakterystyki środka spożywczego, w tym jego nazwy, rodzaju, właściwości, składu, ilości, trwałości, źródła lub miejsca pochodzenia, metod wytwarzania lub produkcji;
- b) przez przypisywanie środkowi spożywczemu działania lub właściwości, których nie posiada;
- c) przez sugerowanie, że środek spożywczy posiada szczególne właściwości, jeżeli wszystkie podobne środki spożywcze posiadają takie właściwości.

Nie może także przypisywać środkowi spożywczemu właściwości zapobiegania chorobom lub ich leczenia albo odwoływać się do takich właściwości.

Środki spożywcze muszą być oznakowane w sposób zrozumiały dla konsumenta, napisy muszą być wyraźne, czytelne i nieusuwalne, umieszczone w widocznym miejscu, a także nie mogą być w żaden sposób ukryte, zasłonięte lub przesłonięte innymi nadrukami lub obrazkami. Środki spożywcze wprowadzane do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej muszą być oznakowane w języku polskim.

Oznakowanie środka spożywczego zawiera informacje istotne dla ochrony zdrowia i życia człowieka, w szczególności:

- a) nazwę, pod którą środek spożywczy jest wprowadzany do obrotu, oraz
- b) inne dane umożliwiające identyfikację oraz odróżnienie środka spożywczego od innych środków spożywczych.

Zgodnie z ustawą obowiązkiem podmiotów działających na rynku w zakresie produkcji lub obrotu materiałami i wyrobami przeznaczonymi do kontaktu z żywnością jest przestrzeganie w zakładach zasad dobrej praktyki produkcyjnej oraz dobrej praktyki higienicznej.

Natomiast podmioty działające na rynku spożywczym są obowiązane przestrzegać w zakładach wymagań higienicznych określonych w rozporządzeniu nr 852/2004, zgodnie z którymi osoba pracująca w styczności z żywnością powinna uzyskać określone przepisami o chorobach zakaźnych i zakażeniach orzeczenie lekarskie dla celów sanitarno-epidemiologicznych o braku przeciwwskazań do wykonywania prac, przy wykonywaniu których istnieje możliwość przeniesienia zakażenia na inne osoby.

Organami urzędowej kontroli żywności, o których mowa w art. 4 rozporządzenia nr 882/2004 w zakresie bezpieczeństwa żywności, są:

- a) organy Państwowej Inspekcji Sanitarnej, zgodnie z właściwością określoną przepisami ustawy z dnia 14 marca 1985 r. o Państwowej Inspekcji Sanitarnej;
- b) organy Inspekcji Weterynaryjnej, zgodnie z właściwością określoną przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. o Inspekcji Weterynaryjnej¹²²;
- c) inne organy w zakresie posiadanych kompetencji.

3.1. System RASFF

RASFF jest systemem wczesnego ostrzegania o niebezpiecznych produktach żywnościowych i środkach żywienia zwierząt, powołanym do życia przez Rozporządzenie nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002r. Jego podstawowym celem jest ochrona życia

¹²² Dz.U. z 2004 r., nr 33, poz. 287 z późn. zm.

i zdrowia konsumentów. Jego realizacja następuje poprzez zbieranie i niezwłoczne przekazywanie przez krajowe punkty kontaktowe informacji o niebezpieczeństwach ze strony produktów żywnościowych i środków żywienia zwierząt kompetentnym organom oraz Komisji Europejskiej.

Urzędowe kontrole przeprowadzane są przez organy:

- a) Inspekcji Sanitarnej,
- b) Inspekcji Weterynaryjnej,
- c) Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych,
- d) Inspekcji Ochrony Roślin i Nasiennictwa,
- e) Inspekcji Handlowej,
- f) organy służby celnej.

Obejmują one zadania dotyczące powiadamiania o niebezpiecznej żywności, w tym żywności pochodzenia zwierzęcego, oraz paszach określonych w przepisach o paszach oraz o materiałach i wyrobach przeznaczonych do kontaktu z żywnością, w ramach sieci systemu RASFF.

Organem, który kieruje siecią systemu RASFF oraz prowadzi krajowy punkt kontaktowy systemu RASFF i jest odpowiedzialny za jego funkcjonowanie oraz powiadamia Komisję Europejską o stwierdzonych przypadkach niebezpiecznej żywności oraz pasz jest zgodnie z ustawą Główny Inspektor Sanitarny.

3.2. Monitoring żywności i żywienia

Zadania związane z funkcjonowaniem programu monitoringu na potrzeby oceny ryzyka realizuje Rada do Spraw Monitoringu Żywności i Żywienia, zwana dalej „Radą”, działająca przy ministrze właściwym do spraw zdrowia. W skład Rady wchodzi:

- a) po jednym przedstawicielu każdej jednostki badawczo-rozwojowej;
- b) dziewięciu przedstawicielu nauki reprezentujących kierunki badań objęte zakresem monitoringu z uczelni oraz jednostek badawczo-rozwojowych niebędących wykonawcami tych badań;
- c) po dwóch przedstawicielu ministra właściwego do spraw zdrowia oraz ministra właściwego do spraw rolnictwa;
- d) po jednym przedstawicielu ministra właściwego do spraw środowiska oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Przewodniczącym Rady jest przedstawiciel ministra właściwego do spraw zdrowia, a zastępcą przewodniczącego – przedstawiciel ministra właściwego do spraw rolnictwa wskazani przez właściwego ministra. Członków Rady powołuje i odwołuje minister właściwy do spraw zdrowia w uzgodnieniu lub na wniosek ministrów i władz uczelni, których przedstawiciele wchodzi w skład Rady, oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Do zadań Rady należy w szczególności:

- a) przygotowywanie perspektywicznych kierunków badań monitoringowych;
- b) przygotowywanie okresowych planów badań monitoringowych;
- c) opiniowanie wykonanych badań monitoringowych w odniesieniu do założonych celów i uzyskiwanych wyników oraz raportu z badań monitoringowych przygotowywanego corocznie przez jednostki badawczo-rozwojowe prowadzące badania monitoringowe;
- d) współudział w upowszechnianiu wyników badań monitoringowych, publikowanych w raporcie z badań monitoringowych w ramach działalności zawodowej członków Rady;
- e) współpraca z organami urzędowej kontroli żywności;
- f) doradztwo naukowe na rzecz organów urzędowej kontroli żywności;
- g) dokonywanie oceny ryzyka.

3.3. Właściwość organów oraz współpraca w zakresie bezpieczeństwa żywności

Nadzór nad przestrzeganiem przepisów prawa żywnościowego oraz nad wykonywaniem urzędowych kontroli żywności w zakresie określonym w ustawie sprawuje minister właściwy do spraw zdrowia, który działa w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw rolnictwa oraz ministrem właściwym do spraw rynków rolnych.

Minister właściwy do spraw zdrowia jest organem właściwym w zakresie koordynacji spraw z zakresu zapewnienia bezpieczeństwa żywności, w tym działań dotyczących analizy ryzyka.

Minister właściwy do spraw zdrowia współpracuje z Europejskim Urzędem do Spraw Bezpieczeństwa Żywności. Współpraca ta obejmuje w szczególności:

- a) wyznaczanie przedstawiciela do Forum Doradczego Urzędu;
- b) składanie do Urzędu wniosków o wydanie opinii naukowych w sprawach objętych zakresem działania Urzędu;
- c) przekazywanie Urzędowi zgromadzonych danych naukowych dotyczących bezpieczeństwa żywności;
- d) przekazywanie, na żądanie Urzędu, dodatkowych danych niezbędnych do oceny ryzyka;
- e) wyznaczanie jednostek naukowych, które mogą uczestniczyć w wypełnianiu zadań Urzędu, w szczególności przez wydawanie opinii naukowych.

Nadzór nad rynkiem produktów żywnościowych powinien uwzględniać, że konsumenci często dokonują zakupu produktów najtańszych w sklepach wielkopowierzchniowych. To właśnie produkty z tzw. dolnej półki są często fałszowane przez ich producentów, np. sery z dodatkiem tłuszczu roślinnych. Dlatego też istnieje konieczność ciągłego monitorowania produktów tanich wprowadzanych przez sklepy wielkopowierzchniowe pod własną marką, szczególnie artykułów mlecznych, mięsnych, piekarskich i rybnych.

ROZDZIAŁ VII

Ochrona konsumenta na rynku usług turystycznych

1. Konsument na rynku usług turystycznych w regulacjach Unii Europejskiej

1.1. Uwagi ogólne

Usługi turystyczne stanowią szczególny przedmiot zainteresowania Wspólnot Europejskich. Wynika to z wielu przyczyn, m.in. z faktu, że usługi te często mają charakter transgraniczny, stają się coraz bardziej popularne (na coraz szerszą skalę dostępne dla coraz większej liczby osób), a ponadto turyści to w przeważającej części konsumenci – czyli osoby podróżujące w celach nie związanych ze swoją działalnością gospodarczą czy zawodową, a w celach właśnie turystycznych – tzn. wypoczynkowym, rekreacyjnym etc.

Ponadto usługi turystyczne są dla konsumenta usługami szczególnie niebezpiecznymi. Różne są źródła tych zagrożeń. Po pierwsze cechą charakterystyczną usługi turystycznej jest zróżnicowanie jej treści – pakiet objętych nią świadczeń może kształtować się bardzo różnie w każdym przypadku. Po drugie świadczenia turystyczne ich beneficjenci otrzymują od wielu różnych podmiotów (przewoźnicy, hotelarze, organizatorzy zwiedzania etc.), z którymi konsumenta usługi nie łączy prawny stosunek, a których z kolei łączą stosunki prawne najrozmaitszych odmian z biurem podróży. Po trzecie można wymienić kolejne ryzyko usługi turystycznej: są to mianowicie świadczenia w wysokim stopniu terminowe (plany urlopowe nie tylko klienta, ale i jego bliskich), realizowane w warunkach nierzadko egzotycznych, w realiach nieznanym konsumentowi i uzależniających go od świadczącego usługę. W końcu także kosztowność usługi i fakt, że jest ona często realizowana w innym kraju niż ten, którego konsument jest obywatelem, są źródłem szczególnych konsumenckich zagrożeń. Powszechnie znanym ryzykiem jest również pozostawienie turystów za granicą bez możliwości realizowania należnych świadczeń, a nierzadko powrotu do kraju, z powodu niewypłacalności organizatora podróży¹²³. Standardy prawne w Unii Europejskiej w zakresie ochrony konsumentów usług turystycznych zawiera Dyrektywa 90/314 dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (dalej Dyrektywa 90/314)¹²⁴. Celem dyrektywy jest zbliżenie systemów prawnych państw członkowskich w zakresie dotyczącym imprez turystycznych sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż na wspólnym rynku, co zapewni turyście-konsumentowi możliwość korzystania w taki sam sposób z rynku turystycznego w każdym państwie członkowskim UE. Należy zaznaczyć, iż przed dostosowaniem

¹²³ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 327–329

¹²⁴ Dz. Urz. WE L 158 z 23 czerwca 1990 r.

systemów prawnych poszczególnych państw członkowskich do wymogów dyrektywy w zakresie dotyczącym usług turystycznych istniały w poszczególnych systemach krajowych znaczne rozbieżności¹²⁵. Prawodawca europejski dostrzegł, że sektor turystyczny stanowi istotną część rynku wewnętrznego, a przepisy prawa krajowego państw członkowskich dotyczące zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek oraz praktyka w tej dziedzinie istotnie się różniły, co ograniczało swobodę świadczenia usług tego rodzaju oraz powodowało zniekształcenia konkurencji pomiędzy podmiotami gospodarczymi mającymi siedzibę w różnych państwach członkowskich. Był to również istotny czynnik odstrasżający konsumentów od dokonywania zakupu imprez turystycznych w innych państwach Wspólnoty ze względu na szczególnie charakter usług turystycznych, które generalnie wymagają wydatkowania znacznych kwot pieniędzy z góry, podczas gdy wykonanie usług następuje w państwie innym niż to, w którym konsument stale zamieszkuje. Ustanowienie wspólnych reguł dotyczących imprez turystycznych miało spowodować usunięcie tych przeszkód i tym samym powstanie wspólnego rynku w sferze usług turystycznych, umożliwiając w ten sposób podmiotom gospodarczym mającym siedzibę w jednym państwie członkowskim świadczenie usług w pozostałych krajach Unii, a konsumentom Wspólnoty czerpanie korzyści z porównywalnych warunków zakupu we wszystkich państwach członkowskich.

Ponadto znaczenie turystyki w gospodarkach stale rośnie, a przyjęcie przynajmniej w minimalnym zakresie wspólnych reguł w celu nadania tej dziedzinie wymiaru wspólnotowego stanowi dla sektora imprez turystycznych w państwach członkowskich bodziec do dalszego rozwoju i wzrostu rentowności. Co ważne, jest to korzystne nie tylko dla obywateli Wspólnoty kupujących imprezy turystyczne według tych reguł, ale przyciąga także turystów spoza Wspólnoty, którzy chcą korzystać z imprez turystycznych o zagwarantowanym standardzie.

Regulacje wspólnotowe objęły również ochronę konsumentów korzystających czasowo z nieruchomości (tzw. timesharing), oraz ochronę konsumentów – pasażerów linii lotniczych.

1.2. Regulacje dotyczące zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dyrektywa 90/314)

1.2.1. Najważniejsze definicje

Impreza turystyczna – oznacza wcześniej ustaloną kombinację nie mniej niż dwóch z następujących usług sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży w łącznej cenie, o okresie ich świadczenia dłuższym niż 24 godziny lub obejmującym nocleg:

- a) transport,
- b) zakwaterowanie,
- c) inne usługi turystyczne niezwiązane z transportem lub zakwaterowaniem stanowiące znaczącą część imprezy turystycznej.

Organizator – oznacza podmiot, który zawodowo organizuje imprezy turystyczne i sprzedaje je lub oferuje na sprzedaż, zarówno w sposób bezpośredni, jak i za pośrednictwem punktu sprzedaży detalicznej.

Konsument – oznacza każdego, kto nabywa imprezę turystyczną lub wyraża zgodę na jej nabycie lub osobę, w imieniu której główny kontrahent wyraża zgodę na nabycie imprezy, bądź osobę, na którą kontrahent przenosi prawa do udziału w imprezie.

¹²⁵ www.konsument.gov.pl

1.2.2. Działalność organizatora imprezy turystycznej

Na mocy Dyrektywy 90/314 państwa członkowskie powinny nałożyć na organizatorów (i/lub punkty sprzedaży detalicznej) obowiązek właściwego zabezpieczenia finansowego na wypadek swojej niewypłacalności oraz obowiązek udokumentowania tego zabezpieczenia. Zabezpieczenie finansowe organizatora ma umożliwiać zwrot nadpłaconych pieniędzy oraz powrót konsumenta z podróży.

1.2.3. Obowiązek informacyjny (prawo do informacji)

Niezwykle istotne z punktu widzenia konsumenta jest zapewnienie mu dostępu do rzetelnej informacji. W związku z tym, według Dyrektywy 90/314, organizator turystyczny powinien być zobowiązany przez przepisy krajowe do udzielania konsumentom wyczerpujących, rzetelnych i nie wprowadzających w błąd informacji. Przed zawarciem umowy organizator powinien udzielić konsumentowi ogólnych informacji o wymogach paszportowych oraz wizowych, jak również o warunkach zdrowotnych, które należy spełnić w czasie podróży i pobytu. Obowiązkiem informacyjnym powinny być objęte także następujące dane:

a) o czasie i miejscu postojów oraz połączeń komunikacyjnych, jak również szczegółów dotyczących miejsca, które ma zająć konsument w czasie podróży, np.: kabina lub koja na statku, przedział sypialny w pociągu;

b) o nazwie, adresie i numerze telefonu lokalnego przedstawiciela organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej, a w przypadku braku takiego – lokalnych agencji, na których pomoc mógłby liczyć konsument w razie pojawienia się trudności; w przypadku braku takich przedstawicieli lub agencji konsument musi dysponować numerem telefonu lub inną informacją, która pozwoli mu skontaktować się z organizatorem i/lub punktem sprzedaży detalicznej;

c) w przypadku podróży lub pobytu za granicą osób małoletnich informacji umożliwiających nawiązanie bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną za dziecko w miejscu jego pobytu;

d) o możliwości wykupu dobrowolnej polisy ubezpieczeniowej na pokrycie kosztów odstąpienia konsumenta od umowy lub kosztów pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku lub choroby.

1.2.4. Umowa

W świetle Dyrektywy 90/314 przepisy krajowe muszą gwarantować, aby umowy były sporządzane na piśmie w formie wyczerpującej i przystępnej dla konsumenta, a kopie takiego dokumentu były wydawane konsumentowi. Umowa powinna określać:

a) cel podróży i, jeżeli przewidziane są terminy pobytu, właściwe terminy wraz z datami;

b) środki, cechy i kategorie transportu, daty oraz miejsca wyjazdu i powrotu;

c) w przypadku gdy impreza zawiera zakwaterowanie – jego lokalizację, kategorię turystyczną lub poziom komfortu, najważniejsze cechy oraz rozkład posiłków;

d) jeżeli do odbycia imprezy wymagana jest minimalna liczba uczestników – nieprzekraczalny termin, w jakim konsument powinien zostać poinformowany o odwołaniu podróży;

e) trasę podróży;

f) planowane zwiedzanie, wycieczki lub inne usługi, które są włączone w ogólną, uzgodnioną cenę imprezy;

g) nazwę i adres organizatora, punktu sprzedaży detalicznej oraz w razie potrzeby ubezpieczyciela;

h) cenę imprezy, wskazanie możliwości zmiany ceny oraz określenie opłat, podatków i narzutów obciążających usługi (opłaty lotniskowe, opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, opłaty turystyczne), jeżeli takie koszty nie są uwzględnione w cenie imprezy;

i) harmonogram i sposób płatności;

j) szczególne wymagania, o których konsument poinformował organizatora i/lub punkt sprzedaży detalicznej podczas dokonywania rezerwacji, a które zostały zaakceptowane przez obie strony;

k) terminy składania przez konsumenta skarg dotyczących niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy.

1.2.5. Prawa konsumenta

Dyrektywa 90/314 gwarantuje, że:

a) w pewnych okolicznościach konsument powinien mieć możliwość przeniesienia rezerwacji imprezy turystycznej na osobę trzecią; jeżeli zaistnieją przeszkody uniemożliwiające konsumentowi skorzystanie z imprezy turystycznej, może on odstąpić rezerwację osobie, która spełnia wszystkie warunki wymagane do udziału w imprezie – po uprzednim powiadomieniu o swoim zamiarze organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej przed datą rozpoczęcia podróży;

b) w pewnych okolicznościach konsument powinien mieć swobodę odstąpienia od umowy udziału w imprezie turystycznej zorganizowanej przed jej rozpoczęciem;

c) uprawnienia konsumenta w przypadku gdy organizator imprezy odwołuje ją przed uzgodnioną datą wyjazdu, powinny być jasno określone.

1.2.6. Zmiana warunków umowy

Dyrektywa 90/314 przewiduje dwa tryby zmiany warunków umowy:

1. Zmiana warunków umowy przed datą rozpoczęcia świadczenia usługi.
2. Zmiana warunków umowy po rozpoczęciu świadczenia usługi.

Ad 1.

Jeżeli organizator przed datą rozpoczęcia podróży stwierdzi, że jest zmuszony zmienić w sposób znaczący którekolwiek z istotnych postanowień umowy (np. miejsce zakwaterowania), powinien zawiadomić o tym konsumenta możliwie jak najszybciej, aby umożliwić mu podjęcie właściwej decyzji, w szczególności:

a) albo o odstąpieniu od umowy bez zapłacenia kary umownej,

b) albo o zaakceptowaniu załącznika do umowy określającego dokonane zmiany i ich wpływ na cenę.

Konsument powinien zawiadomić jak najszybciej o swej decyzji organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej.

Jeżeli konsument odstąpi od umowy (w sytuacji zmiany postanowień umowy) lub jeśli z jakiegokolwiek przyczyny organizator odwoła usługę przed uzgodnioną datą rozpoczęcia podróży, konsument jest uprawniony:

a) albo do skorzystania z imprezy zastępczej takiej samej lub wyższej jakości, jeżeli orga-

nizator lub punkt sprzedaży detalicznej może zaoferować taką usługę zastępczą; jeżeli oferowana impreza jest niższej jakości, organizator zwraca konsumentowi różnicę w cenie;

b) albo do żądania zwrotu całości kwot wpłaconych w ramach umowy.

W takim przypadku konsument ma również prawo do odszkodowania od organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej, z wyjątkiem przypadków gdy odwołanie imprezy wynika z:

a) braku minimalnej liczby uczestników wymaganych do odbycia się imprezy, a konsument został powiadomiony na piśmie o jej odwołaniu w terminie wskazanym w opisie lub

b) działania siły wyższej, tzn. niezwykłych i nieprzewidzianych okoliczności niezależnych od strony, która się na nie powołuje i których konsekwencji mimo zachowania należytej staranności nie można było uniknąć, z wyłączeniem sprzedania większej niż dostępne ilości miejsc.

Ad 2.

W przypadku gdy po rozpoczęciu podróży znacząca część usług objętych imprezą nie została zrealizowana lub organizator przewiduje, że nie będzie w stanie zrealizować znacznej ich części, powinien zaoferować alternatywne rozwiązania bez dodatkowych kosztów ponoszonych przez konsumenta w celu kontynuowania imprezy i stosownie do okoliczności zapłacić konsumentowi odszkodowanie z tytułu różnicy pomiędzy usługami oferowanymi a tymi, które zostały zrealizowane.

Jeżeli nie można zaoferować takich rozwiązań, lub z uzasadnionych powodów konsument odmawia ich zaakceptowania, organizator powinien zapewnić konsumentowi odpowiedni transport do miejsca rozpoczęcia podróży lub innego miejsca uzgodnionego z konsumentem oraz wypłacić mu odszkodowanie.

1.2.7. Zmiana ceny

Cena ustalona w umowie w zasadzie nie powinna ulegać zmianie, z wyjątkiem przypadków gdy podwyższenie lub obniżenie ceny jest wyraźnie przewidziane w umowie. Umowa wyraźnie musi przewidywać możliwość podwyższenia lub obniżenia ceny i precyzyjnie określać sposób jej kalkulacji, dopuszczając zmiany w:

a) wysokości kosztów transportu, w tym kosztów paliwa;

b) wysokości opłat, podatków i narzutów obciążających pewne usługi, jak opłaty lotniskowe lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd;

c) kursach wymiany walut, które dotyczą danej imprezy turystycznej.

Cena nie może być podwyższona w okresie dwudziestu dni poprzedzających rozpoczęcie podróży.

1.2.8. Odpowiedzialność organizatora

Dyrektywa 90/314 nakłada na regulacje krajowe obowiązek zapewnienia, aby organizator (i/lub punkt sprzedaży detalicznej) był odpowiedzialny wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, powinien także ponosić odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną konsumentowi z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, chyba że wadliwe wykonanie umowy nie wynikało z jego winy. Jednocześnie jednak powinna istnieć możliwość ograniczenia odpowiedzialności z tytułu umowy udziału w imprezie turystycznej (w przypadku szkody innej niż uszkodzenie ciała).

Państwa członkowskie powinny zapewnić odpowiedzialność organizatora wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od tego, czy

obowiązki te mają być wykonane przez organizatora czy innego usługodawcę (np. hotelarza, przewoźnika itp.). Organizator powinien być zwolniony od odpowiedzialności wtedy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wynikiem:

a) zaniedbań, które ujawnią się w trakcie wykonywania umowy, spowodowanych przez konsumenta;

b) takich zaniedbań, które spowodowane są przez stronę trzecią, niezwiązaną ze świadczeniem usług objętych umową i których nie można było przewidzieć lub uniknąć;

c) braków spowodowanych siłą wyższą lub zdarzeniem, którego organizator, nawet zachowując należyta staranność, nie mógł przewidzieć lub im zapobiec.

Zwolnienie od odpowiedzialności za szkodę w tych okolicznościach nie zwalnia organizatora od obowiązku udzielenia natychmiastowej pomocy konsumentowi, który znalazł się w trudnej sytuacji.

Konsument powinien mieć obowiązek zawiadomienia danego usługodawcy oraz organizatora i/lub punkt sprzedaży detalicznej o zauważonym na miejscu jakimkolwiek zaniedbaniu w wykonaniu umowy. Zawiadomienie to ma być dokonane przy najbliższej sposobności na piśmie lub w innej właściwej formie. Obowiązek ten musi być jasno i wyraźnie określony w umowie.

1.2.9. Minimalny charakter ochrony

Państwa członkowskie zachowują możliwość przyjmowania lub utrzymania w mocy bardziej surowych przepisów dotyczących umów udziału w imprezach turystycznych w celu ochrony konsumenta. W Dyrektywie 90/314 przyjęto więc zasadę minimalnej harmonizacji, tj. państwa członkowskie mogą dla ochrony konsumenta przyjąć postanowienia bardziej rygorystyczne niż przewiduje dyrektywa.

1.2.10. Reklamacja

Zgodnie z Dyrektywą 90/314 w przypadku reklamacji organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej, lub jego lokalny przedstawiciel, jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań.

1.3. Ochrona nabywców prawa do korzystania z nieruchomości na podstawie czasowego udziału

1.3.1. Uwagi ogólne

Regulacje w zakresie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów o nabyciu prawa do korzystania z nieruchomości na podstawie czasowego udziału (tzw. time-sharing) są przedmiotem Dyrektywy 94/47¹²⁶.

¹²⁶ Dyrektywa 94/47 z dnia 26 października 1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie (O.J. L 280 z dnia 29 października 1994 r.).

Timesharing stanowi szczególny rodzaj turystyki. Polega on na czasowym „wynajmowaniu” przez konsumenta od przedsiębiorcy budynku, apartamentu lub lokalu, położonego najczęściej w atrakcyjnym turystycznie rejonie.

Z praktycznego punktu widzenia dla konsumenta timesharing wiąże się ze szczególnymi zagrożeniami:

a) konsumentowi-nabywcy prawa do korzystania z nieruchomości narzuca się nierzadko uciążliwe klauzule, a zwłaszcza: zakazy odstąpienia od umowy, obowiązek zapłaty w takim wypadku wygórowanego odstępnego lub kary umownej, niejasno przedstawia się koszty partycypacji w utrzymaniu nieruchomości oraz sprawy obligatoryjnych usług dodatkowych, opłat i dopłat, przewiduje się właściwość odległych sądów i egzotycznego prawa właściwego, co utrudnia konsumentowi realizację jego praw;

b) oferta formułowana jest zarazem sugestywnie i niejasno – to co proponuje organizator timesharingu przedstawia się konsumentowi jako nadzwyczajną okazję, sugerującą „nabycie udziału we własności”, podczas gdy naprawdę chodzi o udział w czasowym korzystaniu z własności;

c) formułuje się kontrakt w niezrozumiałym języku z wyciągiem tłumaczenia (jedynie fragment treści umowy);

d) timesharing często bywa powiązany z umową o kredyt¹²⁷.

Prawodawca europejski zauważył więc potrzebę uregulowania umów związanych z nabyciem prawa do korzystania z nieruchomości na podstawie czasowego udziału, zwłaszcza że wśród dotychczasowych unormowaniach istniały znaczne rozbieżności w regulacjach poszczególnych państw członkowskich. Celem Dyrektywy 94/47 było więc wyeliminowanie różnic poprzez ustanowienie wspólnych reguł zapewniających ochronę konsumentów-nabywców. Dyrektywa 94/47 adresowana jest do państw członkowskich, które muszą implementować jej postanowienia do przepisów krajowych.

1.3.2. Najważniejsze definicje

Umowa odnosząca się do nabycia prawa do korzystania z jednej lub kilku nieruchomości na podstawie udziału czasowego – oznacza umowę zawartą przynajmniej na trzy lata, na podstawie której, płacąc pewną zryczałtowaną cenę, nabywa się prawo do korzystania z nieruchomości w określonym lub pozostającym do określenia okresie w roku, który to okres nie może być jednak krótszy niż jeden tydzień.

Nieruchomość – oznacza jakikolwiek budynek lub część budynku nadającą się do wykorzystania jako pomieszczenie, do którego odnosi się prawo będące przedmiotem umowy.

Zbywca – oznacza osobę fizyczną lub prawną, która, działając w ramach transakcji objętych Dyrektywą 94/47 i w ramach swojej działalności zawodowej, ustanawia, przenosi lub zobowiązuje się przenieść prawo będące przedmiotem umowy.

Nabywca – oznacza jakąkolwiek osobę fizyczną, która nabywa prawo do korzystania z nieruchomości dla celów niezwiązanych z jej działalnością zawodową, lub osobę, dla której prawo to zostaje ustanowione.

¹²⁷ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 341, 342.

1.3.3. Ochrona konsumenta-nabywcy

W ramach gwarancji ochrony konsumenta w Dyrektywie 94/47 przewidziane zostały następujące uprawnienia:

1. Prawo do informacji.
2. Prawo do odstąpienia.

Ad 1.

Cechą charakterystyczną dyrektyw konsumenckich (a także ustaw je implementujących do prawa krajowego) jest rozbudowany obowiązek informacyjny po stronie profesjonalisty. Uzasadnione jest to faktem, iż konsument jako słabsza i mniej doświadczona strona umowy zasługuje na rozbudowaną ochronę w formie wyczerpującej informacji.

W Unii Europejskiej konsument ma prawo zawsze wiedzieć co, od kogo i na jakich warunkach kupuje. Regulacje państw członkowskich powinny nakładać na zbywcę obowiązek dostarczenia każdej osobie proszącej o informacje na temat nieruchomości odpowiednich dokumentów na jej temat. Informacje te powinny stanowić integralną część umowy. O jakichkolwiek zmianach należy powiadomić nabywcę zanim umowa zostanie zawarta. Jakiegokolwiek zmiany muszą być w umowie wyraźnie zaznaczone. Reklama dotycząca danej nieruchomości musi wskazywać na możliwość otrzymania przedmiotowych dokumentów.

Przepisy regulacji krajowych muszą gwarantować:

a) zawieranie umów w formie pisemnej i uwzględnianie w niej określonych minimalnych danych;

b) sporządzanie umów, zgodnie z wolą osoby zainteresowanej, w języku państwa członkowskiego, którego nabywca jest stałym mieszkańcem lub w języku państwa członkowskiego, którego jest obywatelem;

c) dostarczenie nabywcy uwierzytelnionego tłumaczenia umowy w języku państwa członkowskiego, na terytorium którego nieruchomość się znajduje (ale język ten musi być oficjalnym językiem Wspólnoty).

W umowie powinny znaleźć się przynajmniej następujące dane:

a) tożsamość i adresy zamieszkania (siedziby) stron wraz z dokładną informacją na temat statusu prawnego zbywcy w czasie zawarcia umowy oraz tożsamość i adres zamieszkania właściciela;

b) dokładny charakter prawa, które jest przedmiotem umowy;

c) dokładny opis określonej nieruchomości i jej położenia;

d) jeżeli nieruchomość jest w budowie, należy określić:

– zaawansowanie budowy,

– prawdopodobny termin ukończenia,

– w wypadku jakiegось specyficznej nieruchomości należy podać numer pozwolenia budowlanego oraz nazwę (nazwy) i aktualny adres (adresy) osób odpowiedzialnych,

– zaawansowanie prac wykończeniowych (instalacja gazowa, elektryczna, wodociągowa oraz telefoniczna),

– gwarancje dotyczące ukończenia nieruchomości oraz gwarancje dotyczące zwrotu płatności, jeśli nieruchomość nie zostanie ukończona;

e) usługi: oświetlenie, woda, utrzymanie, wywóz śmieci itp.;

f) urządzenia wspólne, do których nabywca ma lub będzie mieć prawo, np. basen, sauna itp., oraz na jakich warunkach może z nich korzystać;

g) zasady utrzymania i konserwacji nieruchomości oraz warunki zarządzania nieruchomością;

h) dokładny okres korzystania z prawa będącego przedmiotem umowy oraz dokładną datę, do której nabywca jest upoważniony do korzystania z tego prawa;

i) cena, jaką nabywca będzie płacił za korzystanie z praw przysługujących mu na podstawie umowy, przybliżone koszty użytkowania urządzeń, korzystania z usług oraz podstawa obliczania opłat związanych z korzystaniem z nieruchomości, obowiązkowe ustawowe opłaty, np. podatki, oraz opłaty administracyjne związane z zarządzaniem, utrzymaniem i konserwacją nieruchomości;

j) postanowienie stwierdzające, że nabycie prawa nie będzie się wiązało z innymi kosztami, opłatami i zobowiązaniami niż te, które zostały określone w umowie;

k) informacje na temat, czy istnieje lub nie istnieje możliwość zamiany lub zbycia praw wynikających z umowy na osobę trzecią;

l) informacja o prawie do odstąpienia od umowy, wraz z określeniem wysokości kosztów, jakie nabywca będzie musiał ponieść, jeżeli z niego skorzysta;

ł) data i miejsce podpisania umowy przez każdą ze stron.

Ad 2.

Państwa członkowskie są zobowiązane zawrzeć w swoich uregulowaniach prawnych postanowienia gwarantujące nabywcy prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w ciągu dziesięciu dni kalendarzowych od podpisania przez obie strony umowy bądź też wiążącej umowy przedwstępnej. Jeżeli umowa nie zawiera określonych informacji, nabywcy powinno przysługiwać prawo unieważnienia umowy w okresie trzech miesięcy. Jeżeli informacje te zostaną dostarczone w ciągu trzech miesięcy, dziesięciodniowy okres do odstąpienia od umowy powinien rozpoczynać się dopiero od momentu dostarczenia informacji. Nabywca, który ma zamiar skorzystać z prawa do odstąpienia, musi mieć obowiązek, przed upływem odpowiedniego terminu, zawiadomienia o tym swojego kontrahenta. O zachowaniu terminu powinno przesądzać wysłanie przed jego upływem pisemnego zawiadomienia (data stempla pocztowego).

Mimo iż nabywca korzysta z prawa do odstąpienia, można od nabywcy wymagać w pewnych przypadkach opłacenia tych wydatków, które zostały poniesione w związku z zawarciem lub odstąpieniem od umowy. Przepisy krajowe muszą wymagać, aby wydatki takie były jasno określone w umowie. Natomiast, gdy nabywca korzysta z prawa do unieważnienia umowy w sytuacji niekompletności umowy, nie należy wymagać od niego wnoszenia żadnych opłat.

Państwa członkowskie są zobowiązane zawrzeć w swoich uregulowaniach prawnych postanowienia zabraniające wnoszenia przez nabywcę jakichkolwiek zaliczek przed upływem okresu, w którym może on skorzystać z prawa odstąpienia od umowy.

Kraje Wspólnoty są zobowiązane zawrzeć w swoich przepisach postanowienia zapewniające, że jakakolwiek klauzula, na podstawie której nabywca zrzeka się praw przysługujących mu dzięki niniejszej dyrektywie lub na podstawie której zbywca zostaje zwolniony od zobowiązań wynikających z Dyrektywy 94/47, nie będzie wiążąca dla nabywcy.

1.3.4. Sankcje za naruszenia

Państwa członkowskie są zobowiązane zawrzeć w swoich ustawodawstwach postanowienia dotyczące skutków niezastosowania się do Dyrektywy 94/47.

1.3.5. Minimalny charakter ochrony

Państwa zachowują możliwość przyjmowania lub utrzymania w mocy bardziej surowych przepisów dotyczących umów o timesharingu w celu ochrony konsumenta-nabywcy. W Dyrektywie 94/47 przyjęto więc zasadę minimalnej harmonizacji, tj. państwa członkowskie mogą dla ochrony konsumenta przyjąć postanowienia bardziej rygorystyczne niż przewiduje dyrektywa.

1.3.6. Proponowane zmiany w Dyrektywie 94/47

W październiku 2007 r. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (EKES) wydał opinię w sprawie wniosku Komisji Europejskiej dotyczącego Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do niektórych aspektów użytkowania nieruchomości w oznaczonym czasie, długoterminowych produktów wakacyjnych, wymiany i odsprzedaży. Powyższa dyrektywa dotycząca timesharingu obowiązuje od 1994 r. i zgodnie ze strategią polityki konsumenckiej została poddana przeglądowi. Od czasu jej przyjęcia na rynku pojawiło się wiele ofert nowych produktów, które nie wchodzą w zakres wspomnianej dyrektywy (np. kluby wakacyjne), co skutkuje poważnymi problemami nie tylko dla konsumentów, ale również dla przedsiębiorców, którzy chcą działać zgodnie z prawem.

Wniosek Komisji przewiduje przede wszystkim zmianę zakresu i definicji zawartych w dyrektywie tak, aby objęły one nowe produkty wakacyjne oraz uaktualnienie wymogów odnoszących się do informacji skierowanej do konsumentów oraz umów zawieranych z konsumentami.

EKES w swojej opinii popiera proponowane przez Komisję rozwiązania, szczególnie te dotyczące rozszerzenia zakresu stosowania dyrektywy oraz definicji i charakterystyki nowych produktów, wzmocnienia obowiązku udzielania informacji przed zawarciem umowy i zamieszczania tych informacji w treści umowy oraz ujednoczenia okresu na odstąpienie od umowy i zakazu pobierania w tym czasie jakichkolwiek opłat.

Jednak, zdaniem EKES, proponowany przez Komisję poziom środków mających chronić konsumentów jest zbyt niski, a szereg sytuacji w dalszym ciągu zostało pozostawione do dowolnego uznania przez państwa członkowskie. Z uwagi na swoisty charakter omawianego prawa i duże zróżnicowanie pomiędzy państwami członkowskimi uzasadniona byłaby przy wprowadzaniu dyrektywy w życie harmonizacja maksymalna.

Główne postulaty EKES to:

- a) ulepszenie treści głównej umowy timesharingu i jej związku z umowami dodatkowymi, szczególnie z umowami kredytowymi;
- b) zapewnienie stronom umowy właściwej informacji, a szczególnie stronie mniej poinformowanej, czyli konsumentom.

Zdaniem EKES, należy również rozważyć sytuację, w której państwa członkowskie miałyby możliwość wprowadzenia sankcji karnych wobec poważnych naruszeń przepisów Dyrektywy 94/47¹²⁸.

¹²⁸ www.federacja-konsumentow.org.pl

1.4. Ochrona konsumenta-pasażera linii lotniczych

1.4.1. Podstawy prawne

Regulacje związane z ochroną konsumenta-pasażera linii lotniczych znalazły się w dwóch rozporządzeniach wspólnotowych: w Rozporządzeniu ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów¹²⁹ (dalej Rozporządzenie 261/2004) oraz w Rozporządzeniu w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego¹³⁰ (dalej Rozporządzenie 889/2002b).

Prawodawca europejski dostrzegł, że działanie Wspólnoty w dziedzinie transportu lotniczego powinno mieć na celu zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów-pasażerów, szczególnie że odmowa przyjęcia na pokład i odwołanie lub duże opóźnienie lotów powodują dla nich poważne problemy i niedogodności.

Ponadto w ramach wspólnej polityki transportowej ważne jest zapewnienie właściwego poziomu odszkodowań dla pasażerów uczestniczących w wypadkach lotniczych. W związku z powyższym, ustanawiając powyższe rozporządzenia, Wspólnota podniosła standardy ochrony, zarówno poprzez wzmocnienie praw pasażerów, jak i zapewnienie przewoźnikom lotniczym działalności w ujednoczonych warunkach na zliberalizowanym rynku.

Rozporządzenia te wiążą w całości i są bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich, w związku z czym nie wymagały implementacji do polskiego systemu prawnego. Dla konsumentów oznacza to, że dochodząc swoich praw, będą powoływać się bezpośrednio na Rozporządzenia 261/2004 i 889/2002.

1.4.2. Zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów

Rozporządzenie 261/2004 przyznaje minimalne prawa dla pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego oraz pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w państwie członkowskim w następujących sytuacjach:

1. Odmowy przyjęcia na pokład wbrew ich woli.
2. Odwołania ich lotu.
3. Opóźnienia ich lotu.
4. Umieszczenia ich w klasie wyższej lub niższej.

Pasażerowie muszą jednak posiadać potwierdzoną rezerwację na dany lot, muszą stawić się w umówionym czasie na odprawę pasażerów, a jeżeli czas nie został określony – nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu. Rozporządzenie nie ma natomiast zastosowania do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest dostępna powszechnie. Jednakże ma ono zastosowanie do pasażerów posiadających bilety wydane przez przewoźnika lotniczego w ramach programu lojalnościowego lub innego pro-

¹²⁹ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku, Dz.U. L 46 z 17 lutego 2004 roku.

¹³⁰ Rozporządzenie (WE) nr 889/2002 zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2027/97; Dz.U. L 140 z 13 maja 2002 r. (włączające konwencję montrealską do prawa UE w zakresie ujednoczenia niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, Dz.U. L 194 z 18 lipca 2001 r.).

gramu komercyjnego. Rozporządzenie ma zastosowanie do każdego obsługującego przewoźnika lotniczego, który świadczy usługi transportowe na rzecz pasażerów. Prawa przewidziane w rozporządzeniu nie będą przysługiwać konsumentom w przypadkach, gdy zorganizowana wycieczka jest odwołana z przyczyn innych niż odwołanie lotu.

Ad 1.

Odmowa przyjęcia na pokład oznacza odmowę przewozu pasażerów danym lotem, pomimo że stawili się oni do wejścia na pokład, chyba że odmowa przyjęcia na pokład jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami związanymi ze zdrowiem, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróжными.

Jeżeli przewoźnik lotniczy nie może przyjąć wszystkich na pokład, powinien najpierw wezwać ochotników chętnych do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za określone korzyści. Ochotnicy, oprócz wspomnianych korzyści, mają prawo do opieki, a także prawo do zwrotu ceny biletu lub do innego połączenia.

Jeżeli jednak liczba ochotników nie pozwala na przyjęcie na pokład pozostałych pasażerów z rezerwacjami, wówczas obsługujący przewoźnik lotniczy może wbrew ich woli odmówić przyjęcia części pasażerów na pokład. W takim przypadku pasażerowie mają prawo do opieki, zwrotu ceny biletu lub do innego połączenia, a także prawo do niezwłocznie wypłaconego odszkodowania za niemożność kontynuowania podróży.

Ad 2.

Odwołanie lotu oznacza nieodbycie się lotu, który był uprzednio planowany i na który zostało zarezerwowane przynajmniej jedno miejsce.

W przypadku odwołania lotu pasażerowie, których to odwołanie dotyczy, mają prawo do:

a) opieki;

b) odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego, chyba że:

– zostali poinformowani o odwołaniu co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu lub

– zostali poinformowani o odwołaniu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży umożliwiającą im wylot najpóźniej dwie godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu, lub

– zostali poinformowani o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży umożliwiającą im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu (podkreślić należy, że ciężar dowodu tego czy i kiedy pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu lotu spoczywa na obsługującym przewoźniku lotniczym);

c) do zwrotu ceny biletu lub innego połączenia.

Obsługujący przewoźnik lotniczy nie jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty, jeżeli wykáže, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

Ad 3.

Pasażerowie mają prawo do opieki, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać, że lot będzie opóźniony w stosunku do planowego startu:

a) o dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1500 kilometrów;

b) o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości pomiędzy 1500 a 3500 kilometrów;

c) o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów.

Gdy opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin, dodatkowo pasażerowie mają prawo do rezygnacji z podróży i ceny biletu w ciągu 7 dni, w tym ceny połączeń opłaconych w ramach biletu, a nie przydatnych już pasażerom w obliczu opóźnienia lotu. Oprócz tego mają prawo do bezpłatnego lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Ad 4.

Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, nie może się domagać jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty.

Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, to w terminie siedmiu dni zwraca:

a) 30% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów o długości do 1500 km lub

b) 50% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 km oraz w przypadku wszystkich innych lotów o długości od 1500 km do 3500 km, lub

c) 75% ceny biletu w przypadku wszystkich innych lotów.

W trzech z powyższych przedstawionych sytuacji, tzn. odmowy przyjęcia na pokład, odwołania oraz opóźnienia lotu, Rozporządzenie 261/2004 przyznaje konsumentom następujące prawa:

1. Prawo do opieki.
2. Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży.
3. Prawo do odszkodowania.
4. Prawo do informacji.
5. Prawo do szczególnej ochrony osób o ograniczonej możliwości poruszania się lub mających specjalne potrzeby.

Ad 1.

Prawo do opieki oznacza prawo do:

a) posiłków oraz napoi w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania a ponadto pasażerom bezpłatnie przysługują dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe;

b) gdy oczekiwany czas odlotu nastąpi co najmniej dzień po terminie poprzednio zapowiedzianego odlotu, pasażerowie mają prawo do zakwaterowania w hotelu w przypadku:

– gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy lub

– gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera oraz

c) prawo do transportu pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Ad 2.

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia pasażerowie mają prawo wyboru pomiędzy:

a) zwrotem w terminie siedmiu dni ceny biletu i lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie, lub

b) zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie, lub

c) zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc.

W przypadku gdy miasto lub region jest obsługiwane przez kilka lotnisk, a obsługujący przewoźnik lotniczy oferuje pasażerowi lot na inne lotnisko niż to, do którego została zrobiona rezerwacja, ponosi on koszt transportu pasażera z tego innego lotniska na lotnisko, do którego została zrobiona rezerwacja lub na inne pobliskie miejsce uzgodnione z pasażerem.

Ad 3.

Wysokość odszkodowania zależy od odległości do ostatniego portu, do którego pasażer przybędzie spóźniony na skutek odmowy przyjęcia na pokład bądź odwołania lotu, i wynosi:

a) 250 euro dla wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów;

b) 400 euro dla wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów,

c) 600 euro dla wszystkich innych lotów.

Jeżeli pasażerom zaoferowano, zmianę planu podróży do ich miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu:

a) o dwie godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów lub

b) o trzy godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów, lub

c) o cztery godziny w przypadku wszystkich innych lotów – przewoźnik lotniczy może pomniejszyć odszkodowanie o 50%.

Odszkodowanie powinno być wypłacane w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowymi lub czekami bankowymi albo, za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróźnych lub w formie innych usług.

Ad 4.

Rozporządzenie nakłada na przewoźników obowiązek informowania pasażerów o przysługujących im prawach.

Obsługujący przewoźnik lotniczy jest zobowiązany dbać o to, aby w punkcie odpraw pasażerów była umieszczona w miejscu widocznym dla pasażerów czytelna informacja zawierająca następujący tekst: „Jeżeli odmówiono Państwu przyjęcia na pokład lub Państwa lot został odwołany lub opóźniony o co najmniej dwie godziny, możecie Państwo poprosić obsługę na stanowisku odpraw lub w punkcie przyjęć pasażerów na pokład samolotu o tekst określający przysługujące Państwu prawa, w szczególności w odniesieniu do odszkodowania i należnej Państwu pomocy”.

Obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot, ma obowiązek wręczyć każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy zgodnie z niniejszym rozporządzeniem. Wręcza również odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny. Pasażer powinien otrzymać również pisemną informację o sposobach skontaktowania się z wyznaczonym organem krajowym. W przypadku osób niewidomych i niedowidzących obowiązki te powinny być spełnione za pomocą innych odpowiednich środków.

Ad 5.

Obsługujący przewoźnicy lotniczy mają obowiązek traktowania w sposób priorytetowy przewozu osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz wszystkich towarzyszących im osób lub psów z certyfikatem psa przewodnika, jak również przewozu dzieci podróżujących bez dorosłych opiekunów.

Osoba o ograniczonej możliwości poruszania się oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu z powodu jakiegokolwiek fizycznej niepełnosprawności (zmysłowej lub ruchowej, stałej lub czasowej), upośledzenia umysłowego, wieku lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, a której sytuacja wymaga specjalnej uwagi i przystosowania do potrzeb takiej osoby usług dostępnych dla wszystkich pasażerów.

W przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania i opóźnień, bez względu na ich długość, osoby o ograniczonej możliwości poruszania się i wszystkie osoby im towarzyszące, jak również dzieci podróżujące bez dorosłych opiekunów mają prawo do opieki tak szybko, jak jest to możliwe.

1.4.3. Niedopuszczalność wyłączeń

Nie można ograniczyć ani uchylić się od odpowiedzialności w stosunku do pasażerów wynikającej z Rozporządzenia 261/2004, szczególnie w drodze klauzuli wyłączającej lub ograniczającej zawartej w umowie przewozu.

Jeżeli pomimo tego wspomniana klauzula wyłączająca lub ograniczająca odpowiedzialność zostanie zastosowana wobec pasażera lub gdy pasażer nie został prawidłowo poinformowany o swoich prawach, skutkiem czego zgodził się na odszkodowanie niższe od przewidzianego w rozporządzeniu, jest on uprawniony do podjęcia niezbędnych kroków przed sądami lub właściwymi organami w celu uzyskania odszkodowania uzupełniającego.

1.4.4. Sankcje na wypadek naruszeń

Rozporządzenie 261/2004 nakłada na wszystkie państwa członkowskie obowiązek powołania organu odpowiedzialnego za wykonywanie postanowień rozporządzenia w odniesieniu do lotów z lotnisk znajdujących się na ich terytorium oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska. Ustanowione przez kraje Unii Europejskiej sankcje za naruszenia rozporządzenia powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające. Na terytorium RP urzędem odpowiedzialnym za przestrzeganie Rozporządzenia 261/2004 jest jednostka Urzędu Lotnictwa Cywilnego – Komisja Ochrony Praw Pasażerów.

1.4.5. Dochodzenie roszczeń

Konsument niezadowolony z usług przewoźnika lotniczego powinien złożyć reklamację. Wcześniej jednak niezwykle istotne jest gromadzenie wszelkich dokumentów. Jeżeli kłopoty z przewoźnikiem narażają pasażera na wydatki, paragony i rachunki mogą być pomocne przy ich wykazywaniu. Przydatne mogą być też pisemne potwierdzenia faktów od postronnych świadków lub policji. Federacja Konsumentów zwraca uwagę, że policja lotniska może być pomocna przy egzekwowaniu praw pasażerów, w szczególności do opieki i informacji ze strony przewoźnika, której niejednokrotnie nie zastąpią żadne późniejsze odszkodowania.

Sama reklamacja powinna zawierać staranne wyliczenie, czego konsument oczekuje od przewoźnika i z jakiej racji, np.:

„...Mój lot z Warszawy do Londynu był opóźniony o 4 godziny. W związku z brakiem opieki na lotnisku, przysługującej mi na podstawie rozporządzenia 261/2004/UE, proszę o zwrot kosztów posiłku w lotniskowym barku w kwocie 30 PLN (załączam paragon) i telefonu, który musiałem wykonać, by odwołać ważne spotkanie w Londynie: 10 PLN (na żądanie przewoźnika służę kopią bilingu). Dodatkowo...”

Do reklamacji należy dołączyć kopie dokumentów (biletów, paragonów itp., nigdy oryginały) i wysłać ją listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub, w ostateczności, e-mailem (jeśli przewoźnik wymaga, by skargi wysyłać wyłącznie w ten sposób). Przewoźnik nie ma ścisłego terminu odpowiedzi na reklamację. Powinien to zrobić jednak w rozsądnym terminie. Większość przewoźników odpowiada w ciągu miesiąca. Jeżeli przewoźnik nie odpowiada w ciągu dwóch lub trzech miesięcy, konsument ma prawo uznać, że został zlekceważony i podjąć dalsze kroki.

Jeżeli przez ponad dwa miesiące przewoźnik nie odpowiada na reklamację lub jeśli odpowiedź przewoźnika w przekonaniu konsumenta jest krzywdząca, może on przesłać skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego – Komisja Ochrony Praw Pasażerów wraz z kopią dotychczasowej korespondencji z przewoźnikiem. Urząd może ukarać linie lotnicze grzywnami za nieprzestrzeganie praw pasażerów¹³¹.

1.4.6. Zasady odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu

Zasady odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu reguluje Rozporządzenie 889/2002. Rozporządzenie tworzy jednolity system odpowiedzialności w transporcie lotniczym, wzmacnia ochronę pasażerów i osób znajdujących się na ich utrzymaniu. W związku z tym że na wewnętrznym rynku lotniczym wyeliminowano rozróżnienie między krajowym a międzynarodowym transportem, Rozporządzenie 889/2002 gwarantuje ten sam poziom i charakter odpowiedzialności zarówno w międzynarodowym, jak i krajowym transporcie we Wspólnocie. Regulacja zapewnia system nieograniczonej odpowiedzialności w razie śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera oraz zasady jednolitej odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu i za szkody spowodowane opóźnieniem, które stosuje się do wszystkich przewozów wykonywanych przez przewoźników Wspólnoty. Ustawodawca europejski zauważył, że byłoby niepraktyczne dla przewoźników lotniczych Wspólnoty i mylące dla ich pasażerów, gdyby stosowano różne systemy odpowiedzialności na różnych trasach ich sieci. Ponadto celem regulacji jest uwolnienie ofiar wypadków i osób pozostających na ich utrzymaniu od krótkoterminowych problemów finansowych niezwłocznie po wypadku, a także zapewnienie wszystkim pasażerom podstawowych informacji w sprawie obowiązujących zasad odpowiedzialności przewoźników, tak aby pasażerowie mogli, jeżeli uznają za konieczne, zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie.

W Rozporządzeniu 889/202 przewidziane zostały zasady odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu w następujących kwestiach:

¹³¹ www.federacja-konsumentow.org.pl

1. Odszkodowanie na wypadek śmierci lub uszkodzenia ciała.
2. Wypłata zaliczek.
3. Spóźnienia pasażera.
4. Opóźnienie dostarczenia bagażu.
5. Zniszczenie, utrata lub uszkodzenie bagażu.
6. Podwyższony limit odpowiedzialności za bagaż.
7. Reklamacje bagażu.
8. Odpowiedzialność przewoźników zawierających umowę i przewoźników faktycznych.
9. Termin wszczęcia postępowania.

Ad 1.

Nie ma finansowych ograniczeń odpowiedzialności z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera. Przewoźnik lotniczy nie może kwestionować roszczeń o odszkodowanie za szkody w wysokości do 100 000 SDR (kwota w przeliczeniu na walutę lokalną). Powyżej tej kwoty przewoźnik lotniczy może bronić się przed roszczeniami przez udowodnienie, że nie dopuścił się zaniedbania lub nie zawinił w inny sposób.

Ad 2.

Jeżeli pasażer zginął lub został ranny, przewoźnik lotniczy musi wypłacić zaliczkę na pokrycie najpilniejszych potrzeb ekonomicznych w ciągu 15 dni od ustalenia osoby uprawnionej do odszkodowania. W przypadku śmierci, zaliczka ta nie może być niższa niż 16 000 SDR (kwota w przeliczeniu na walutę lokalną).

Ad 3.

W przypadku spóźnienia się pasażera przewoźnik lotniczy jest odpowiedzialny za szkody, chyba że dokonał wszystkich racjonalnie uzasadnionych czynności w celu uniknięcia szkody lub nie miał możliwości wykonania takich zapobiegawczych działań. Odpowiedzialność za spóźnienie się pasażera zawinione przez przewoźnika jest ograniczona do 4 150 SDR (kwota w przeliczeniu na walutę lokalną).

Ad 4.

W przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu przewoźnik lotniczy jest odpowiedzialny za szkody, chyba że podjął wszelkie należyte środki w celu uniknięcia szkody lub było niemożliwe podjęcie takich środków. Odpowiedzialność za opóźnienie dostarczenia bagażu jest ograniczona do 1000 SDR (kwota w przeliczeniu na walutę lokalną).

Ad 5.

Przewoźnik lotniczy jest odpowiedzialny za zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu do wysokości 1000 SDR (kwota w przeliczeniu na walutę lokalną). W przypadku bagażu odprawionego przewoźnik jest odpowiedzialny nawet, jeżeli nie zawinił, z wyjątkiem sytuacji kiedy nadany bagaż był wadliwy. W przypadku bagażu nieodprawionego przewoźnik jest odpowiedzialny jedynie, gdy ponosi winę.

Ad 6.

Pasażer może skorzystać z podwyższonego limitu odpowiedzialności przewoźnika za bagaż poprzez złożenie specjalnej deklaracji przy odprawie bagażu i wniesienie dodatkowej opłaty.

Ad 7.

Jeżeli bagaż zostanie uszkodzony, opóźniony, zagubiony lub zniszczony, pasażer musi złożyć jak najszybciej pisemną reklamację do przewoźnika. W przypadku uszkodzenia bagażu odprawionego pasażer musi złożyć pisemną reklamację w ciągu siedmiu dni, a w przypadku opóźnienia w ciągu 21 dni. W obu przypadkach termin liczy się od dnia, w którym bagaż został przekazany do dyspozycji pasażera.

Ad 8.

Jeżeli przewoźnik faktycznie wykonujący lot nie jest tym samym przewoźnikiem co przewoźnik lotniczy zawierający umowę, pasażer ma prawo złożyć reklamację lub roszczenie o naprawienie szkody do każdego z nich. Jeżeli nazwa lub kod przewoźnika lotniczego są wskazane na bilecie, to ten przewoźnik lotniczy jest przewoźnikiem lotniczym zawierającym umowę.

Ad 9.

Jakiegokolwiek postępowanie przed sądem z tytułu roszczeń o poniesione szkody musi zostać wniesione w ciągu dwóch lat od daty przylotu samolotu lub od dnia, w którym samolot miał przylecieć.

1.4.7. Naruszenia praw konsumentów-pasażerów linii lotniczych

Mimo regulacji prawnych naruszenia praw konsumentów w praktyce nie należą niestety do rzadkości. W maju 2005 r. Komisarz ds. Ochrony Konsumentów Unii Europejskiej ogłosiła raport z przeprowadzonego na obszarze UE monitoringu stron internetowych oferujących bilety lotnicze. W projekcie Airline Sweep udział wzięło 15 państw członkowskich UE oraz Norwegia. Wspólnie dokonano przeglądu stron internetowych największych europejskich linii lotniczych, w tym tzw. tanich przewoźników, oraz innych witryn oferujących bilety lotnicze pod kątem ewentualnych naruszeń praw konsumentów. Przeanalizowano sposób prezentowania cen, reklamy oraz postanowienia regulaminów.

Wyniki kontroli wykazały liczne przypadki naruszeń praw nieprofesjonalnych uczestników rynku. Na co trzeciej ze skontrolowanych stron internetowych zaobserwowano nieprawidłowości, w szczególności w odniesieniu do sposobu prezentowania cen biletów oraz zasad kształtowania praw i obowiązków zarówno pasażerów, jak i przewoźników. Raport jest podsumowaniem działań instytucji do spraw ochrony konsumentów wobec przedsiębiorców naruszających prawa pasażerów. W jego efekcie przewoźnicy zostali wezwani do usunięcia nieprawidłowości ze stron internetowych. Większość linii lotniczych podjęła dobrowolne działania, dostosowując praktyki do wymogów wspólnotowego prawa konsumenckiego. Jak wynika z dokumentu, 50% stron internetowych zostało już zmienionych.

Główne naruszenia linii lotniczych polegały na: nieprawidłowym sposobie informowania o cenie przelotu (bez uwzględnienia podatków i opłat lotniskowych) – 58% zidentyfikowanych stron; stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych (brak informacji w języku pasażera, „drobny druk”, automatyczne wybieranie opcji usługi dodatkowej) – 49% zidentyfikowanych stron; braku dostępności ofert – 15% stron. W konsekwencji krajowe urzędy będą podejmować dalsze działania mające na celu wyeliminowanie praktyk naruszających prawa konsumentów¹³².

¹³² www.uokik.gov.pl

2. Konsument na rynku usług turystycznych w Polsce

2.1. Regulacje w zakresie świadczenia usług turystycznych

2.1.1. Podstawy prawne

W Polsce Dyrektywę w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek implementuje ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych¹³³ (dalej ustawa o u. turyst.) Ustawa określa warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także za granicą, jeżeli umowy z klientami o świadczenie tych usług są zawierane na terytorium Polski.

2.1.2. Podstawowe definicje

Usługi turystyczne – usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.

Impreza turystyczna – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu.

Wycieczka – rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników.

Organizowanie imprez turystycznych – przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych.

Organizator turystyki – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną.

Pośrednik turystyczny – przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych.

Agent turystyczny – przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.

Przewodnik turystyczny – osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielająca o nich informacji.

Pilot wycieczek – osoba towarzysząca w imieniu organizatora turystyki uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług.

Usługi hotelarskie – krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych.

Turysta – osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc.

¹³³ Dz.U. 1997 r., nr 133 poz. 884, ze zm.

Odwiedzający – osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz niekorzystającą z noclegu.

Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

2.1.3. Przepisy regulujące działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych

Zarówno działalność organizatorów turystyki, jak i działalność pośredników turystycznych jest działalnością regulowaną – tzn. działalnością gospodarczą, której wykonywanie wymaga spełnienia szczególnych warunków, określonych przepisami prawa¹³⁴. Uzależnienie legalności działalności od spełnienia określonych wymagań stanowi istotny element administracyjnoprawnej ochrony konsumenta. I tak działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych uzależniona jest od dwóch wymogów:

1. Zapewnienia odpowiedniej kadry kierowniczej.
2. Zapewnienia zabezpieczenia finansowego, w szczególności na powrót klienta do kraju.

Ad 1.

Odpowiednia kadra kierownicza oznacza osoby:

- a) posiadające odpowiednie wykształcenie i praktykę;
- b) niekarane za przestępstwa przeciwko zdrowiu i życiu, wiarygodności dokumentów, mieniu oraz przeciwko obrotowi gospodarczemu.

Ad 2.

Zabezpieczenie finansowe oznacza obowiązek zawarcia:

- a) umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej lub
- b) umowy ubezpieczenia na rzecz klientów

– w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. W razie konieczności organ nadzoru – marszałek województwa – jest uprawniony do występowania na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia.

Działalność organizatorów i pośredników turystycznych wymaga uzyskania wpisu do rejestru. Organem rejestrowym jest marszałek województwa właściwy ze względu na siedzibę przedsiębiorcy, a w przypadku przedsiębiorcy zagranicznego – wybrany przez niego marszałek województwa, chyba że jest to przedsiębiorca zagraniczny, który utworzył oddział na terytorium Polski – wtedy organem właściwym do prowadzenia rejestru jest marszałek województwa właściwy ze względu na siedzibę oddziału.

¹³⁴ Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2004 r., nr 173, poz. 1807).

Wpisu do rejestru dokonuje się na wniosek przedsiębiorcy. Wniosek powinien zawierać dane przedsiębiorcy oraz określenie przedmiotu i zasięgu terytorialnego jego działalności. Do wniosku przedsiębiorca musi dołączyć oryginał umowy ubezpieczeniowej lub gwarancji bankowej, a także oświadczenie o zgodności z prawdą danych we wniosku oraz o znajomości i spełnieniu warunków do wykonywania działalności, której wniosek dotyczy.

Rejestr organizatorów i pośredników turystycznych jest jawny, a każdy konsument przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną powinien sprawdzić, czy jego potencjalny kontrahent znajduje się w rejestrze. W rejestrze znajdują się również informacje o wysokościach ubezpieczenia na rzecz klientów.

Minister właściwy do spraw turystyki na podstawie dokumentów dostarczanych przez marszałków województw prowadzi Centralną Ewidencję Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Co istotne, w ramach Ewidencji prowadzi się także wykazy:

- a) przedsiębiorców, których wykreślono z rejestru;
- b) przedsiębiorców, którzy wykonywali działalność bez wymaganego wpisu do rejestru.

Minister właściwy do spraw turystyki oraz marszałek województwa są jednocześnie organami nadzoru nad działalnością organizatorów i pośredników turystycznych. W szczególności są upoważnieni do kontroli prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej w zakresie:

- a) zgodności ze stanem faktycznym danych zawartych w oświadczeniu;
- b) zgodności wykonywanej działalności z uzyskanym wpisem do rejestru;
- c) przestrzegania warunków wykonywania działalności gospodarczej określonych ustawą.

W razie stwierdzenia przez ministra właściwego do spraw turystyki w wyniku kontroli uchybień w sposobie wykonywania działalności gospodarczej występuje on do właściwego marszałka województwa o podjęcie stosownych działań. Marszałek województwa może w szczególności wydać decyzję o zakazie wykonywania działalności przez okres trzech lat.

Zgodnie z regulacjami ustawy o swobodzie działalności gospodarczej organ prowadzący rejestr działalności regulowanej wydaje decyzję o zakazie wykonywania przez przedsiębiorcę działalności objętej wpisem, gdy:

- a) przedsiębiorca złożył oświadczenie niezgodne ze stanem faktycznym;
- b) przedsiębiorca nie usunął naruszeń warunków wymaganych do wykonywania działalności regulowanej w wyznaczonym przez organ terminie;
- c) stwierdzi rażące naruszenie warunków wymaganych do wykonywania działalności regulowanej przez przedsiębiorcę.

Takim rażącym naruszeniem warunków wykonywania działalności w przypadku usług turystycznych jest m.in.:

- a) zawieranie umów z klientami bez uprzedniego zawarcia umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia;
- b) nieprzedłożenie marszałkowi województwa oryginału dokumentu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia;
- c) niedopełnienie obowiązków względem klienta;
- d) powierzenie przez organizatora turystyki wykonywania zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek osobie nieuprawnionej lub nieposiadającej określonych przepisami kompetencji i umiejętności;
- e) wykonywanie działalności poza zakresem terytorialnym określonym we wniosku.

W przypadku wydania decyzji o zakazie wykonywania działalności marszałek województwa z urzędu wykreśla wpis przedsiębiorcy w rejestrze działalności regulowanej.

2.1.4. Przepisy regulujące ochronę konsumenta

Ustawa o u. turyst. reguluje następujące elementy składające się na system ochrony konsumenta:

1. Prawo do informacji.
2. Prawo do cesji.
3. Wymogi co do treści umowy.
4. Zasady dokonywania zmian warunków umowy.
5. Zasady dotyczące zmiany ceny.
6. Odpowiedzialność organizatora.
7. Jednokierunkowo dyspozytywny charakter przepisów.
8. Zasady dotyczące reklamacji usług turystycznych.

Ad 1.

Czyniąc zadość wymaganiom Dyrektywy 90/314, ustawa o u. turyst. nakłada na organizatorów i pośredników turystycznych obowiązki informacyjne. Konsument ma prawo do rzetelnej, wyczerpującej i niewprowadzającej w błąd informacji na temat wszystkich faktów związanych z zawieraną umową o imprezę turystyczną. Ma to uczynić z niego równorzędnego kontrahenta dla przedsiębiorcy i pozwolić mu podjąć świadomą i autonomiczną decyzję. Przechodząc do konkretnych uregulowań ustawowych, należy wskazać, że organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały:

- a) cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia;
- b) miejsce pobytu lub trasę imprezy;
- c) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu;
- d) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
- e) ilość i rodzaj posiłków;
- f) program zwiedzania i atrakcji turystycznych;
- g) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny;
- h) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- i) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy;
- j) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny jest obowiązany podać klientowi przed zawarciem umowy:

- a) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizy oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
- b) informację o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Organizator turystyki jest obowiązany poinformować klienta o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związane-

go. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy. Organizator turystyki jest obowiązany we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, podać klientom:

a) nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu;

b) w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci – informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka;

c) planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów;

d) szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu.

Informacje te powinny być podane klientowi na piśmie. Podkreślić należy, że udzielenie informacji nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku opieki nad turystami.

Ad 2.

Zgodnie z Dyrektywą 90/314 konsument ma prawo bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Cesja taka będzie skuteczna wobec organizatora turystyki, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie.

Ad 3.

Umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej. Jest to forma zastrzeżona dla celów dowodowych.

Umowa powinna określać:

a) organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP), a także imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała;

b) miejsce pobytu lub trasę wycieczki;

c) czas trwania imprezy turystycznej;

d) program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym:

– rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu,

– położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii,

– ilość i rodzaj posiłków,

– program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej;

e) cenę imprezy turystycznej, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny;

f) sposób zapłaty;

g) rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela;

h) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;

- i) termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków na inną osobę;
- j) sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji;
- k) wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę;
- l) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Osoba, która zawarła z klientem umowę o świadczenie usług turystycznych, jest obowiązana niezwłocznie dostarczyć klientowi jeden egzemplarz tej umowy. Organizatorzy turystyki organizujący imprezy turystyczne za granicą mają obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Jeśli klient wpłaca należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10% tej sumy, organizator turystyki jest obowiązany wydać klientowi pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji lub pisemne potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia, wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych umów.

Ad 4.

Ustawa o usługach turyst. przewiduje dwa tryby zmiany warunków:

1. Zmiana warunków przed rozpoczęciem świadczenia usługi turystycznej.

Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:

- a) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
- b) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Jeżeli klient odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:

- a) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
- b) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

W takich wypadkach klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- a) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;
- b) siły wyższej.

2. Zmiana warunków umowy po rozpoczęciu świadczenia usługi.

Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu

powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

W razie odstąpienia od umowy organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. Organizator będzie jednak zwolniony z obowiązku zapłaty odszkodowania wówczas, gdy niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

- a) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć;
- b) siłą wyższą.

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązki klienta w tym zakresie.

Ad 5.

Do istotnych warunków umowy z pewnością należy cena za imprezę turystyczną. Zgodnie ze standardami unijnymi cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- a) wzrostu kosztów transportu;
- b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- c) wzrostu kursów walut.

Jednak w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Podsumowując, zmiana ceny jest możliwa tylko wówczas, gdy wszystkie trzy przesłanki – wyraźny zapis w umowie, wzrost wymienionych w ustawie kosztów oraz zachowanie terminu – zostaną spełnione łącznie.

Ad 6.

Organizator turystyki odpowiada wobec konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- a) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć;
- c) siłą wyższą.

Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.

Odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć, także w razie wyboru prawa obcego. Organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ogra-

niczenie to jednak, zgodnie z regulacjami Dyrektywy 90/314, nie może dotyczyć szkód na osobie.

Ad 7.

Przepisy ustawy o u. turyst. mogą być umownie modyfikowane tylko w jednym kierunku, tzn. na korzyść klienta. Postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej dla nich korzystne niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce takich postanowień obowiązują przepisy ustawy. Przykładowo zapis umowy mówiący o tym, że organizator ma 20 dni na ustosunkowanie się do reklamacji, byłby dopuszczalny jako bardziej korzystny dla klienta, ale już zapis umowy dający organizatorowi np. dni 40 byłby nieważny, jako pogarszający sytuację konsumenta. W takim przypadku zapis umowy zostałby zastąpiony regulacją ustawową o 30 dniach.

Ad 8.

Usługi turystyczne na wypadek ich nienależytego wykonania mogą być przedmiotem reklamacji. Konsument-uczestnik imprezy turystycznej, w sytuacji gdy dopatry się uchybień w sposobie wywiązywania się przez organizatora turystycznego z zawartej umowy, powinien w pierwszej kolejności zgłosić reklamację do pilota wycieczki. Jednym z jego zadań jest przyjmowanie od klientów reklamacji dotyczących świadczonych im usług.

Pilot wycieczek ma obowiązek potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej niezadowolnienia, przekazać ją niezwłocznie organizatorowi turystyki. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Konsument w reklamacji powinien określić wady imprezy turystycznej, dołączyć dowody (np. zdjęcia w zestawieniu ze zdjęciami z folderów, oświadczenia innych uczestników etc.).

Organizator bez wątpienia ponosi wobec klient odpowiedzialność za niewłaściwą jakość świadczenia, w praktyce jednak często pojawia się problem związany z określeniem wysokości odszkodowania, którego może zażądać konsument niezadowolony z usługi.

Znacznie łatwiej przedstawia się sprawa w przypadku konkretnych, materialnych szkód, prostych do obliczenia, np. umowa przewidywała całodienne wyżywienie, a posiłek był tylko jeden w ciągu dnia, w pozostałym zakresie trzeba było żywić się samemu – konsument może zażądać zwrotu całości wydanych pieniędzy (należy zbierać rachunki); hotel miał być blisko plaży, okazało się, że do plaży trzeba było dojeżdżać autobusem – konsument może przedstawić konkretne kwoty wydane na transport itd. Znacznie trudniej wycenić straty niematerialne – rozczarowanie miejscem zakwaterowania, brak oczekiwanych wrażeń, brak obiecane widoku, brudną plażę etc. W takim przypadku konsumenci mogą spróbować posłużyć się tzw. Kartą frankfurcką, której szerokie stosowanie na zasadzie dobrej praktyki wydaje się być bardzo atrakcyjne z punktu widzenia ochrony konsumenta. Karta frankfurcka została opracowana przez Izbę Cywilną Wyższego Sądu Krajowego, nie ma mocy wiążącej (nie jest prawem stanowionym), jednakże jej postanowienia są powszechnie stosowane zarówno przez niemieckie biura turystyczne, jak i sądy.

Mimo że zakres ochrony prawnej turysty w Polsce jest porównywalny ze standardami europejskimi, to same przepisy prawne nie są wystarczające, aby poprawić sytuację na rynku usług turystycznych. Wydaje się niezbędne wprowadzenie oraz posługiwanie się innymi in-

strumentami ułatwiającymi dochodzenie roszczeń przez turystów. Takim rozwiązaniem, wzorem Niemiec, mogłoby być stosowanie przez branżę turystyczną Karty frankfurckiej, która określa wysokość odszkodowania (jako stopy procentową) dla klientów w razie nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez biuro podróży.

Stopa procentowa jest zasadniczo obliczana od łącznej ceny wycieczki. W razie wystąpienia większej liczby wad stopy procentowe są z reguły dodawane¹³⁵.

W praktyce często spotyka się oferty specjalne typu „last minute” czy „first minute”, w przypadkach których można zakupić imprezę turystyczną po atrakcyjnej, niższej cenie. Należy podkreślić, że konsument korzystający z takich okazji podlega pełnej ochronie, umowa zawierana w takim trybie powinna spełniać wszystkie ustawowe wymagania, a w razie niewłaściwej jakości świadczenia usług można reklamować na zasadach ogólnych.

Tabela 3. Karta frankfurcka¹³⁶

Lp.	Rodzaj wady	Bonifikata w %
1	2	3
1	ZAKWATEROWANIE	
1.	Zmiana oferowanego obiektu na inny	10–25
2.	Zmiana odległości od plaży	5–10
3.	Zmiana warunków noclegu (inne piętro, bungalow na hotel itp.)	5–10
4.	Zamiana pokoju (np. 2- zamiast 1-osobowego)	20–25
5.	Gorszy pokój (w stosunku do obietnic):	
	za ciasny	5–10
	bez balkonu	5–10
	bez obiecanego widoku (morze, góry)	5–10
	bez pełnego węzła sanitarnego	15–25
	bez WC	15
	bez prysznicza	10
	bez klimatyzacji	10–20
	bez radia i TV	5
	brak estetyki	5–15
	wymagający remontu i napraw	10–50
	Robactwo	10–50
6.	Braki w wyposażeniu:	
	toalety	15
	łazienki	15
	przerwy w dostawie prądu lub gazu	10–20
	przerwy w dostawie wody	10
	brak windy	5–10

¹³⁵ www.federacja-konsumentow.org.pl

¹³⁶ Tabela pochodzi ze strony Federacji Konsumentów: www.federacja-konsumentow.org.pl

1	2	3
7.	Obsługa:	
	brak serwisu hotelowego	25
	brak higieny	10–20
	rzadko zmieniana pościel	5–10
8.	Inne niewygody:	
	hałas w dzień	5–25
	hałas w nocy	10–40
	brzydkie zapachy	5–15
9.	Brak przewidzianych zabiegów:	
	kąpieli termalnych	20–40
	masaży	20–40
II	WYŻYWIENIE	
1.	Bez posiłków (a były przewidziane)	50
2.	Wady menu:	
	jednostajne	5
	nie dość ciepłe	10
	niesmaczne	20–30
3.	Obsługa przy posiłkach:	
	samoobsługa zamiast kelnerskiej	10–15
	długi czas oczekiwania	5–15
	posiłki na zmiany	10
	brak higieny na stołach	5–10
	brudna zastawa	5–15
III	NIEKTÓRE Z POZOSTAŁYCH USTEREK	
	(w stosunku do obietnic)	
	brak basenu lub brudny	10–20
	brudna plaża	10–20
	zakaz kąpieli w morzu braki w wyposażeniu plażowym	5–10
	odwołanie przewidzianych wycieczek	20–30
	wycieczki bez przewodnika	10–20
	nieprzewidziana przeprowadzka proporcjonalnie do straty czasu	(np. 1 dzień – równowartość)
IV	TRANSPORT	
	spóźnienie ponad 4 godz.	5
	zmiana klasy na gorszą	10–15
	brak obiecanego transferu	zwrot kosztów taksówek

2.1.5. Przepisy regulujące działalność przewodników turystycznych i pilotów wycieczek

W związku z tym, że przewodnicy i piloci mają oprowadzać i opiekować się turystami, poddanie ich działalności szczególnym uregulowaniom ma olbrzymie znaczenie, głównie dla bezpieczeństwa konsumentów. Wymagania, od których zależy legalność działalności przewodników i pilotów, a także kontrola organów administracji, której działalność ta jest poddana, stanowią istotne elementy administracyjnoprawnej ochrony konsumenta. I tak zgodnie z ustawą o usługach turystycznych przewodnikiem turystycznym lub pilotem wycieczek może być wyłącznie osoba, która posiada określone ustawą uprawnienia.

Przewodnik turystyczny to osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielająca o nich informacji. Do zadań przewodnika turystycznego należy oprowadzanie wycieczek oraz fachowe udzielanie ich uczestnikom informacji o kraju, odwiedzanych miejscowościach, obszarach i obiektach. Przewodnicy turystyczni otrzymują uprawnienia następujących rodzajów:

- a) przewodników górskich dla określonych obszarów górskich;
- b) przewodników miejskich dla poszczególnych miast;
- c) przewodników terenowych dla poszczególnych województw, regionów oraz tras turystycznych.

Uprawnienia przewodników górskich dzielą się na trzy klasy w zależności od stopnia trudności tras i wycieczek. Uprawnienia przewodnika terenowego obejmują również miasta położone w obrębie województwa lub regionu.

Pilot wycieczek oznacza osobę towarzyszącą w imieniu organizatora turystyki uczestnikom imprezy turystycznej, sprawującą opiekę nad nimi i czuwającą nad sposobem wykonania na ich rzecz usług. Do zadań pilota wycieczek należy sprawowanie w imieniu organizatora turystyki opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej w niezbędnym zakresie, wynikającym z charakteru imprezy, czuwanie nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz uczestników podczas imprezy oraz przyjmowanie od nich reklamacji dotyczących świadczonych im usług, a także reprezentowanie organizatora turystyki wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy.

Uprawnienia przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek otrzymuje osoba, która:

- a) ukończyła 18 lat;
- b) ukończyła szkołę średnią;
- c) posiada stan zdrowia umożliwiający wykonywanie zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek;
- d) nie była karana za przestępstwa umyślne lub inne popełnione w związku z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek;
- e) odbyła szkolenie teoretyczne i praktyczne oraz zdała egzamin na przewodnika turystycznego lub na pilota wycieczek.

Uprawnienia przewodnika turystycznego i pilota wycieczek nadaje, odmawia nadania, zawiesza i przywraca oraz cofa marszałek województwa właściwy dla miejsca ich zamieszkania. Nadanie uprawnień przewodnika turystycznego i pilota wycieczek dokumentuje się poprzez wydanie odpowiedniej legitymacji i identyfikatora. Osoby wykonujące zadania przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek podlegają kontroli. Kontrola obejmuje:

- a) posiadanie uprawnień co do ich obszaru i ważności;
- b) poprawność wykonywania zadań przewodnika turystycznego i pilota wycieczek.

Kontroli dokonują osoby imiennie upoważnione przez marszałków województwa. Marszałek

województwa przekazuje otrzymane wyniki kontroli marszałkowi województwa, który nadał uprawnienia przewodnikowi turystycznemu lub pilotowi wycieczek.

Organizatorzy turystyki, podlegający obowiązkowi uzyskania wpisu w rejestrze, organizujący wycieczki w kraju i za granicą, w których uczestniczy co najmniej 10 osób realizujących wspólny program, są obowiązani, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, zapewnić uczestnikom:

- a) wycieczek w kraju – usługi przewodnika turystycznego oraz opiekę pilota wycieczek;
- b) wycieczek za granicą – opiekę pilota wycieczek;
- c) posiadających odpowiednie uprawnienia.

Przedsiębiorcy są obowiązani wystawić przewodnikowi turystycznemu i pilotowi wycieczek pisemne zlecenie, określając w nim miejsce (obszar) i czas usługi przewodnickiej lub pilotarskiej oraz upoważnienie do działania w imieniu organizatora w zakresie niezbędnym do prowadzenia imprezy turystycznej.

Organizator turystyki organizujący wycieczki za granicą jest obowiązany zapewnić opiekę pilota wycieczek posiadającego znajomość języka powszechnie znanego w kraju odwiedzanym lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym. Organizator turystyki organizujący wycieczki dla turystów z zagranicy jest obowiązany zapewnić usługi przewodnika turystycznego i opiekę pilota wycieczek posiadających znajomość języka obcego umożliwiającą swobodny kontakt z uczestnikami lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym. Znajomość języka obcego dokumentuje się odpowiednimi dokumentami, istnieje również możliwość zdania egzaminu.

2.1.6. Przepisy regulujące usługi hotelarskie

Usługi hotelarskie stanowią istotny element usług turystycznych, w związku z tym funkcjonowanie obiektów hotelarskich zostało poddane szczegółowym uregulowaniom prawnym. W ustawie o usługach turystycznych znalazły się przepisy normujące zaszerogowanie i kategoryzację obiektów hotelarskich, a także ich kontrolę przez odpowiednie organy. W kodeksie cywilnym ujęte zostały regulacje związane z odpowiedzialnością osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione do hotelu.

Usługi hotelarskie to krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie w obrębie obiektu usług w tym związanych.

Usługi hotelarskie mogą być świadczone w obiektach hotelarskich, które spełniają wymagania co do wielkości obiektu, jego wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, ustalone dla rodzaju i kategorii, do których obiekt został zaszerogowany, a także wymagania sanitarne, przeciwpożarowe oraz inne określone odrębnymi przepisami. Usługi hotelarskie mogą być świadczone również w wynajmowanych przez rolników pokojach i miejscach na ustawianie namiotów w prowadzonych przez nich gospodarstwach rolnych, jeżeli obiekty te spełniają minimalne wymagania określone ustawą (np. agroturystyka).

Istnieją następujące rodzaje obiektów hotelarskich:

- a) hotele – obiekty posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczące szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów;
- b) motele – hotele położone przy drogach, zapewniające możliwość korzystania z usług motoryzacyjnych i dysponujące parkingiem;
- c) pensjonaty – obiekty posiadające co najmniej 7 pokoi, świadczące dla swoich klientów całodzienne wyżywienie;

d) kempingi (campingi) – obiekty strzeżone, umożliwiające nocleg w namiotach, samochodach mieszkalnych (campobusach) i przyczepach samochodowych, przyrządzanie posiłków, parkowanie samochodów, a także świadczące usługi związane z pobytem klientów; obiekty te mogą dodatkowo umożliwiać nocleg w domkach turystycznych lub innych obiektach stałych;

e) domy wycieczkowe – obiekty posiadające co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowane do samoobsługi klientów oraz świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów;

f) schroniska młodzieżowe – obiekty przeznaczone do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, dostosowane do samoobsługi klientów;

g) schroniska – obiekty zlokalizowane poza obszarami zabudowanymi, przy szlakach turystycznych, świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów;

h) pola biwakowe – obiekty niestrzeżone, umożliwiające nocleg w namiotach.

Wyraźnie więc widać, że zaszeregowanie (rodzaj) obiektu hotelarskiego zawiera informacje o rodzaju i standardzie świadczonych usług.

Ponadto dla obiektów hotelarskich ustala się również kategorie, które są nośnikiem informacji o poziomie usług świadczonych w obrębie obiektów hotelarskich danego rodzaju. I tak ustawa przewiduje następujące kategorie dla:

a) hoteli, moteli i pensjonatów – pięć kategorii oznaczonych gwiazdkami;

b) kempingów (campingów) – cztery kategorie oznaczone gwiazdkami;

c) domów wycieczkowych i schronisk młodzieżowych – trzy kategorie oznaczone cyframi rzymskimi.

Na marginesie można wspomnieć, że nie ma jednolitych międzynarodowych standardów kategoryzacji obiektów hotelarskich, trzy gwiazdki w różnych krajach mogą oznaczać różny poziom usług, stąd konsumenci przy zawieraniu umowy powinni domagać się szczegółowych informacji na temat wyposażenia hotelu¹³⁷.

Zaszeregowania obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów dokonuje, kategorię nadaje oraz prowadzi ich ewidencję marszałek województwa właściwy ze względu na miejsce położenia obiektu hotelarskiego. Zaszeregowania pól biwakowych dokonuje i prowadzi ich ewidencję wójt (burmistrz, prezydent miasta) właściwy ze względu na miejsce ich położenia. Przed rozpoczęciem świadczenia usług hotelarskich w obiekcie hotelarskim przedsiębiorca jest obowiązany uzyskać zaszeregowanie tego obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii. W razie rozpoczęcia świadczenia usług w obiekcie hotelarskim, który już posiada zaszeregowanie, przedsiębiorca jest obowiązany wystąpić do właściwego marszałka województwa o potwierdzenie lub zmianę dotychczasowego zaszeregowania.

Przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie mają obowiązek informowania właściwego organu o okolicznościach powodujących zmianę rodzaju lub kategorii obiektu hotelarskiego oraz o zakończeniu świadczenia usług hotelarskich.

Marszałek województwa, wójt, burmistrz, prezydent miasta mają prawo kontrolować, w zakresie swojej właściwości miejscowej, przestrzeganie ustawowych wymagań w stosunku do wszystkich obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie. Jeżeli obiekt pozostający poza ewidencją organu dokonującego kontroli nie spełnia wymagań przewidzianych dla rodzaju i kategorii, do których został zaszeregowany, lub minimalnych wymagań dla innych obiektów świadczących usługi hotelarskie, organ kontrolujący

¹³⁷ *ABC konsumenta – usługi turystyczne*, wydawnictwo Federacji Konsumentów.

zawiadamia organ prowadzący ewidencję obiektu. Organy mogą wykonywać następujące czynności kontrolne:

- a) dokonywać kontroli wszystkich pomieszczeń i urządzeń wchodzących w skład kontrolowanych obiektów;
- b) żądać od kierownika obiektu oraz od wszystkich osób, które są w tym obiekcie zatrudnione, pisemnych i ustnych informacji w sprawach objętych kontrolą;
- c) żądać okazania dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt ustawowych wymagań.

Również minister właściwy do spraw turystyki może dokonywać kontroli w zakresie spełniania przez obiekt hotelarski wymagań przewidzianych dla rodzaju i kategorii, do których został zaszeregowany. W razie stwierdzenia, że obiekt hotelarski nie spełnia wymagań przewidzianych dla rodzaju i kategorii, do których został zaszeregowany, minister występuje do właściwego organu o dokonanie zmiany rodzaju lub kategorii obiektu. Jeżeli obiekt hotelarski przestał spełniać wymagania określone dla rodzaju i kategorii, właściwy organ dokonuje z urzędu zmiany rodzaju lub kategorii obiektu bądź uchyla decyzję o zaszeregowaniu obiektu do określonego rodzaju. Jeżeli obiekt, w którym są świadczone usługi hotelarskie, nie spełnia wymagań, organ prowadzący ewidencję obiektu może nakazać wstrzymanie świadczenia usług hotelarskich do czasu usunięcia stwierdzonych uchybień.

Zaszeregowanie, odmowa zaszeregowania, potwierdzenie zaszeregowania bądź zmiana zaszeregowania obiektu hotelarskiego do określonego rodzaju, nadanie, odmowa nadania lub zmiana kategorii, odmowa wpisu do ewidencji obiektów hotelarskich i wykreślenie z ewidencji obiektów hotelarskich, a także nakazanie wstrzymania świadczenia usług hotelarskich następuje w formie decyzji administracyjnej.

Podstawą odmowy wpisu do ewidencji obiektów hotelarskich jest decyzja o odmowie zaszeregowania lub o odmowie potwierdzenia zaszeregowania obiektu hotelarskiego do określonego rodzaju i kategorii.

W obiektach hotelarskich należy umieścić na widocznym miejscu:

- a) nazwę oraz siedzibę lub imię i nazwisko, a także adres przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie w tym obiekcie;
 - b) tablicę określającą rodzaj i kategorię obiektu;
 - c) informację o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami;
 - d) informację o przystosowaniu obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych.
- Ponadto na zewnątrz obiektu hotelarskiego musi być umieszczona:

- a) tablica określająca rodzaj i kategorię obiektu;
- b) informacja o przystosowaniu obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych.

Przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie w obiektach hotelarskich mogą w celu zapewnienia porządku oraz bezpieczeństwa klientów i ich mienia wydawać regulaminy porządkowe wiążące wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu. W rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie¹³⁸, zostały określone bardzo szczegółowo wymagania dla poszczególnych rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych, ze szczególnym uwzględnieniem wymagań w zakresie:

- a) zewnętrznych elementów zagospodarowania i urządzenia;

¹³⁸ Dz.U. z 2004 r., nr 188, poz. 1945.

- b) instalacji i urządzeń technicznych;
- c) podstawowych elementów dotyczących funkcji, programu obsługowego i użyteczności obiektu;
- d) części mieszkalnej;
- e) oferty usług podstawowych i uzupełniających.

Wykaz tych wymagań, a także pełny cennik usług powinny być udostępnione na żądanie klienta.

Omawiając usługi hotelarskie, nie można pominąć przepisów kodeksu cywilnego, regulujących odpowiedzialność osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione do hotelu.

Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest odpowiedzialny za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osobę korzystającą z usług hotelu. Są tylko trzy okoliczności zwalniające od tej odpowiedzialności. Mianowicie osoba utrzymująca zarobkowo hotel nie odpowiada wówczas, gdy:

- a) utrata lub uszkodzenie wynikło z właściwości rzeczy wniesionej;
- b) utrata lub uszkodzenie powstało wskutek siły wyższej;
- c) utrata lub uszkodzenie powstało wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby, która mu towarzyszyła, była u niego zatrudniona albo go odwiedzała.

Rzeczą wniesioną jest rzecz, która w czasie korzystania przez gościa z usług hotelu znajduje się w tym hotelu albo znajduje się poza nim, a została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel albo umieszczona w miejscu przez niego wskazanym lub na ten cel przeznaczonym. Rzeczą wniesioną jest również rzecz, która w krótkim, zwyczajowo przyjętym okresie poprzedzającym lub następującym po tym, kiedy gość korzystał z usług hotelu, została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel albo umieszczona w miejscu przez niego wskazanym lub na ten cel przeznaczonym. Pojazdów mechanicznych i rzeczy w nich pozostawionych oraz żywych zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione. Osoba prowadząca hotel może za nie odpowiadać jako przechowawca, jeżeli została zawarta umowa przechowania (np. w przypadku parkingu strzeżonego przy hotelu). Wyłączenie lub ograniczenie tej odpowiedzialności przez umowę lub ogłoszenie nie ma skutku prawnego. Oznacza to, że hotelarz odpowiada za utratę lub uszkodzenie rzeczy gości i nie może on zwolnić się od tej odpowiedzialności, nawet jeśli taki zapis umieści w umowie lub regulaminie.

Roszczenie o naprawienie szkody z powodu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do hotelu wygasa, jeżeli poszkodowany po otrzymaniu wiadomości o szkodzie nie zawiadomił o niej niezwłocznie utrzymującego zakład. Tak więc w razie utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do hotelu poszkodowany zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym hotelarza, w przeciwnym razie jego roszczenia wygasają. Dla celów dowodowych należy zrobić to w formie pisemnej. Regulacja ta nie ma jednak zastosowania, gdy szkodę wyrządził utrzymujący zarobkowo hotel albo gdy przyjął rzecz na przechowanie.

Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do hotelu przedawniają się z upływem sześciu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie, a w każdym razie z upływem roku od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.

Odpowiedzialność materialna hotelarza za szkody spowodowane utratą lub uszkodzeniem rzeczy (nawet kosztowności) wniesionych przez gości jest ograniczona. I tak w stosunku do jednego gościa maksymalna odpowiedzialność ograniczona jest do kwoty równej stukrotnej cenie wynajęcia pokoju, liczonej za jedną dobę (w praktyce kwota ta może wchodzić w grę w razie utraty lub uszkodzenia więcej niż jednej rzeczy). Jednakże odpowiedzialność za jedną rzecz nie może przekroczyć wysokości pięćdziesięciokrotnej należności za zakwaterowanie liczonej za dobę.

Jest to maksymalna wysokość odszkodowania. Jeżeli wyrządzona szkoda ma niższą wartość, gość może domagać się tylko kwoty odpowiadającej poniesionym przez niego stratom.

Ograniczenia zakresu obowiązku naprawienia szkody nie dotyczą wypadku, gdy utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład przyjął rzeczy na przechowanie albo odmówił ich przyjęcia na przechowanie, mimo że obowiązany był je przyjąć, jak również wypadku, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej. Warto podkreślić, że utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest obowiązany przyjmując na przechowanie pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną. W związku z czym powinien zapewnić odpowiednie warunki umożliwiające mu realizację tych obowiązków (bezpieczne skrytki, sejfy). Może on odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca. W przypadku utraty lub uszkodzenia rzeczy, które zostały przyjęte na przechowanie lub powinny być zostać przyjęte, osoba utrzymująca hotel ponosi pełną odpowiedzialność do ich pełnej wartości.

Warto również wskazać, że w sytuacji, gdy utrata lub uszkodzenie rzeczy nastąpiło w hotelu (dotyczy zarówno hoteli w kraju, jak też za granicą, jeżeli umowę zawarliśmy w Polsce) w czasie trwania imprezy turystycznej, wówczas roszczenia odszkodowawcze należy kierować bezpośrednio do organizatora wypoczynku. Umowa o świadczenie usług turystycznych ma charakter umowy pakietowej i nie należy jej dzielić na poszczególne świadczenia (wyżywienie, zakwaterowanie, przelot) i do każdego z nich stosować innych przepisów, właściwych dla danego świadczenia. Wobec poszkodowanego turysty odpowiedzialność ponosi organizator turystyki¹³⁹.

2.2. Timesharing

2.2.1. Uwagi ogólne

Timesharing oznacza szczególny rodzaj turystyki, polegający na czasowym „wynajmowaniu” od przedsiębiorcy budynku, apartamentu, lokalu, położonego w atrakcyjnej turystycznie okolicy. Najczęściej konsument ma możliwość korzystania z danego apartamentu przez kilka lat określoną liczbę dni w roku. Aby mówić o timesharingu, umowa między nabywcą (konsumentem) a przedsiębiorcą musi być zawarta na co najmniej trzy lata i nabywca musi mieć zapewnione prawo korzystania z ośrodka wakacyjnego w każdym roku.

Regulacje prawne tej materii znajdują się w ustawie z dnia 13 lipca 2000 r. o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz o zmianie ustaw Kodeks cywilny, Kodeks wykroczeń i ustawy o księgach wieczystych i hipotece¹⁴⁰ (dalej ustawa o timesharingu).

Ustawa o timesharingu stanowi implementację Dyrektywy 94/47 do polskiego porządku prawnego.

2.2.2. Zakres zastosowania

Ustawa o timesharingu określa zasady ochrony nabywcy, który odpłatnie uzyskuje od przedsiębiorcy prawo korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym

¹³⁹ www.federacja-konsumentow.org.pl

czasie w każdym roku. Przez nabywcę rozumie się osobę fizyczną, zawierającą umowę poza zakresem prowadzonej działalności gospodarczej. Celem ustawy jest więc ochrona konsumenta.

2.2.3. Pojęcie timesharingu

Jest to forma turystyki polegająca na korzystaniu z budynku, np. ośrodka wakacyjnego, bungalowu, hotelu lub pomieszczenia mieszkalnego, np. pokoju, apartamentu, okresowo, tzn. przynajmniej raz w roku. Jednocześnie umowa między konsumentem a przedsiębiorcą musi być zawarta co najmniej na trzy lata. Za nabycie prawa do czasowego korzystania konsument zobowiązuje się do zapłaty przedsiębiorcy ryczałtowego wynagrodzenia.

2.2.4. Ochrona nabywcy-konsumenta

Ustawa o timesharingu reguluje następujące elementy, składające się na system ochrony konsumenta-nabywcy:

1. Prawo do informacji.
2. Prawo do odstąpienia od umowy.
3. Jednokierunkowo dyspozytywny charakter przepisów.

Ad 1.

Przedsiębiorca jest obowiązany doręczyć osobie zainteresowanej zawarciem umowy pisemny prospekt. Prospekt powinien być sporządzony zgodnie z wolą osoby zainteresowanej w języku urzędowym państwa, w którym osoba ta ma miejsce zamieszkania lub którego jest obywatelem. Jeżeli w państwie tym obowiązuje więcej niż jeden język urzędowy, prospekt powinien być sporządzony w jednym z tych języków, wybranym przez osobę zainteresowaną. Jeżeli jednak nabywca ma miejsce zamieszkania w Polsce, prospekt powinien być sporządzony co najmniej w języku polskim. Ponadto wszystkie ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje dotyczące umowy timesharingu powinny zawierać dane o sposobie uzyskania prospektu.

Prospekt powinien zawierać przynajmniej:

1. Imię, nazwisko oraz adres przedsiębiorcy, a gdy przedsiębiorca jest osobą prawną, także jego nazwę (firmę), siedzibę i adres, oznaczenie formy prawnej prowadzonej działalności oraz nazwiska osób uprawnionych do jej reprezentowania. Jeżeli przedsiębiorca jest wpisany we właściwym rejestrze, obowiązany jest podać także numer, pod którym został wpisany.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie jest właścicielem budynku lub pomieszczenia mieszkalnego – imię, nazwisko i adres właściciela, a gdy właściciel jest osobą prawną, jego nazwę (firmę), siedzibę i adres oraz podstawę prawną dysponowania przez przedsiębiorcę tym budynkiem lub pomieszczeniem mieszkalnym.

3. Określenie treści prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku, wraz ze wskazaniem, czy nabywca może je zamienić lub przenieść uprawnienie do jego wykonywania oraz zasady zbywania tego prawa i związane z tym koszty.

4. Określenie przesłanek wykonywania prawa wymagane przepisami państwa, w którym

¹⁴⁰ Dz.U. nr 74, poz. 855 z 2000 r.

położony jest budynek lub pomieszczenie mieszkalne, z zaznaczeniem czy zostały one spełnione oraz które z nich należy jeszcze spełnić.

5. Określenie budynku lub pomieszczenia mieszkalnego albo wskazanie sposobu ich oznaczenia spośród nieruchomości będących w dyspozycji przedsiębiorcy; jeżeli prospekt lub umowa określa budynek lub pomieszczenie mieszkalne – dokładny ich opis i położenie, a w razie określenia sposobu ich oznaczenia – listę budynków lub pomieszczeń mieszkalnych, którymi przedsiębiorca dysponuje.

6. Jeżeli prawo nabywcy odnosi się do budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, które są projektowane lub w budowie – dane dotyczące zaawansowania robót budowlanych oraz stanu infrastruktury, terminu zakończenia budowy, pozwolenia na budowę, urzędzeń pozwalających na właściwe korzystanie z nieruchomości, prawnego zabezpieczenia zakończenia prac budowlanych oraz zwrotu należności nabywcy, gdy prace budowlane nie zostaną zakończone, ze wskazaniem warunków dotyczących wykonania zabezpieczenia.

7. Dane dotyczące usług związanych z korzystaniem z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, w szczególności jego utrzymanie, wywóz śmieci, dostarczanie wody, elektryczności i gazu oraz warunków korzystania z tych usług.

8. Dane dotyczące urzędzeń przeznaczonych do wspólnego używania, w szczególności basenu, sauny oraz warunków korzystania z tych urzędzeń.

9. Dane dotyczące zasad zarządzania budynkiem lub pomieszczeniem mieszkalnym oraz ponoszenia kosztów jego utrzymania, napraw i remontów.

10. Dane dotyczące wysokości ryczałtowego wynagrodzenia za nabycie prawa oraz podstawy obliczania innych należności, w tym obciążeń związanych z korzystaniem z nieruchomości, w szczególności kosztów zarządu, podatków i opłat lokalnych, kosztów napraw i remontów.

11. Informację o prawie nabywcy do odstąpienia od umowy, z pouczeniem o wymaganej pisemnej formie oświadczenia woli o odstąpieniu, wskazaniem adresata oświadczenia woli o odstąpieniu, terminu, w którym z prawa tego można skorzystać, wraz z powiadomieniem, że termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli nabywca przed jego upływem wyśle na wskazany adres oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy.

12. Informację o kosztach, które w przypadku ich poniesienia przez przedsiębiorcę w związku z zawarciem i odstąpieniem od umowy będą podlegać zwrotowi przez nabywcę w razie skorzystania przez niego z prawa odstąpienia od umowy.

13. Informację o sposobie uzyskiwania dodatkowych danych dotyczących proponowanej umowy.

Przed zawarciem umowy przedsiębiorca może zmienić zawarte w prospekcie informacje i dane, jeżeli zmiany są następstwem okoliczności, na które nie miał wpływu. O zmianach tych przedsiębiorca powinien poinformować drugą stronę na piśmie, przed zawarciem umowy.

Umowa powinna zawierać dane i informacje przewidziane dla prospektu, z zaznaczeniem jakie z nich zostały zmienione w dozwolonym ustawą zakresie, a także:

- a) imię, nazwisko i miejsce zamieszkania nabywcy;
- b) oznaczenie czasu w każdym roku, w którym nabywca może korzystać z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, albo określenie sposobu jego oznaczania;
- c) oznaczenie budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, z którego nabywca może korzystać, albo określenie sposobu jego oznaczania;
- d) określenie czasu na jaki umowa została zawarta;
- e) stwierdzenie, że wykonywanie nabytego prawa nie jest związane z kosztami, ciężarami ani zobowiązaniami innymi niż określone w umowie;

f) określenie miejsca i daty podpisania umowy przez każdą ze stron.

Prospekt stanowi część umowy. W razie sprzeczności treści umowy z prospektem strony są związane prospektem, chyba że w umowie zostały dokonane zmiany w dopuszczalnym zakresie lub zostały uzgodnione indywidualnie. Jeżeli jednak prospekt nie został doręczony nabywcy przed zawarciem umowy albo nie został sporządzony we właściwym języku, strony są związane wyłącznie umową.

Umowa powinna być zawarta na piśmie pod rygorem nieważności, chyba że dla ustanowienia lub przeniesienia prawa, z którego wynika uprawnienie do korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, zastrzeżona jest inna forma szczególna. Ustawa przewiduje bowiem sytuacje, w których treść timesharingu może dotyczyć praw na nieruchomości i wymagać formy aktu notarialnego. Niedochowanie formy pisemnej oznacza, że umowa z mocy prawa jest nieważna, tzn. nie wywołuje ona określonych w jej treści skutków prawnych, np. nabywca nie nabywa prawa korzystania z apartamentu oraz nie ma obowiązku zapłaty przedsiębiorcy zryczałtowanego wynagrodzenia.

Umowa powinna być sporządzona, zgodnie z wolą nabywcy, w języku urzędowym państwa, w którym osoba ta ma miejsce zamieszkania lub którego jest obywatelem. Jeżeli w państwie tym obowiązuje więcej niż jeden język urzędowy, umowa powinna być sporządzona w jednym z tych języków, wybranym przez nabywcę. Jeżeli jednak nabywca ma miejsce zamieszkania w Polsce, umowa powinna być sporządzona co najmniej w języku polskim. Przedsiębiorca obowiązany jest doręczyć nabywcy dokument umowy bezpośrednio po jej zawarciu.

Obowiązek zawarcia umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności (i uwzględnienie w niej wszystkich określonych ustawą danych), połączony z obowiązkiem doręczenia dokumentu nabywcy, stanowi ważny element ochrony praw konsumenta.

Ad 2.

Nabywca może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie dziesięciu dni od doręczenia mu dokumentu umowy, przez złożenie przedsiębiorcy pisemnego oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy. Konsumentom poleca się wysyłanie takich oświadczeń listem poleconym.

Jeżeli jednak umowa nie zawiera określonych ustawą danych i informacji, dziesięciodniowy termin do odstąpienia ulega przedłużeniu o okres od doręczenia nabywcy dokumentu umowy do doręczenia nabywcy na piśmie uzupełnienia zawierającego brakujące dane i informacje. W razie niedoręczenia takiego uzupełnienia termin ulega przedłużeniu o trzy miesiące, i wynosi wówczas 3 miesiące i 10 dni.

Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, jeżeli nabywca przed jego upływem wyśle na wskazany adres oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy. O zachowaniu terminu przesądza więc data stempla pocztowego.

W razie skorzystania z prawa odstąpienia od umowy umowa uważana jest za niezawartą, a nabywca nie ponosi odpowiedzialności wobec przedsiębiorcy. Umowa może jednak w takiej sytuacji zobowiązywać nabywcę do zwrotu przedsiębiorcy kosztów niezbędnych do zawarcia umowy. Podkreślić jednak należy, że koszty te muszą być uzasadnione, a przedsiębiorca powinien wykazać, jakie koszty faktycznie poniósł w związku z zawarciem konkretnej umowy. Nie można również zapomnieć, że mają być to koszty niezbędne. Zastrzeżenie przez przedsiębiorców w umowach z konsumentami wysokich „zryczałtowanych kosztów” w razie skorzystania z prawa odstąpienia jest niedopuszczalne i jest sprzeczne z intencją Dyrektywy 94/47. W zakres „kosztów niezbędnych do zawarcia umowy” nie mogą oczywiście wchodzić nakła-

dy poniesione przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy, bo powstałyby one także wtedy, gdyby konsument nie podpisał umowy¹⁴¹.

Warto również podkreślić, że przed upływem terminu do odstąpienia od umowy przedsiębiorca nie może przyjmować od nabywcy żadnych świadczeń określonych w umowie. Konsument nie ma więc obowiązku uiszczenia jakichkolwiek opłat, w szczególności zaliczki czy zadatku, w chwili zawierania umowy.

Ad 3

Przepisy ustawy o timesharingu mogą być umownie modyfikowane tylko w jednym kierunku – tzn. na korzyść konsumenta. Nie można w drodze umowy ograniczyć ani wyłączyć praw nabywcy określonych w ustawie.

2.3. Ochrona konsumenta-pasażera linii lotniczych w Polsce

Jak już wspomniano, w tym zakresie bezpośrednio obowiązują rozporządzenia unijne. W tym miejscu można przedstawić problemy, z jakimi w praktyce najczęściej boryka się polski konsument-pasażer linii lotniczych. UOKiK przeprowadził na przełomie lat 2006 i 2007 monitoring przedsiębiorców działających w branży lotniczej. Kontrolą objęto 16 przewoźników mających największy udział w rynku w Polsce. Wyniki analizy opublikowano w *Raporcie z kontroli linii lotniczych w zakresie przestrzeganych praw konsumenckich* w marcu 2007 r. Badaniem objęto następujących przewoźników:

- a) Air France S.A. Oddział w Polsce,
- b) Alitalia Włoskie Linie Lotnicze S.A. Oddział w Polsce,
- c) Austrian Airlines S.A. Oddział w Polsce,
- d) British Airways Publiczna Spółka Akcyjna Oddział w Polsce,
- e) Deutsche Lufthansa S.A. Oddział w Polsce,
- f) Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A. Oddział w Polsce,
- g) Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings),
- h) Polskie Linie Lotnicze LOT S.A.,
- i) Scandinavian Airlines System (SAS) Oddział w Polsce,
- j) SkyEurope Airlines, a.s. S.A. Oddział w Polsce,
- k) Wizz Air Hungary Légiközlekedési Kft. (Spółka z o.o.) Oddział w Polsce,
- l) Aer Lingus Limited (Irlandia),
- ł) Easyjet (Wielka Brytania),
- m) Germanwings (Niemcy),
- n) Norwegian Air Shuttle ASA (Norwegia),
- o) Ryanair Ltd. (Irlandia).

Kontrola miała na celu ustalenie, czy w związku z usługami świadczonymi przez przewoźników lotniczych nie wystąpiły nieprawidłowości w zakresie naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwej lub wprowadzającej w błąd reklamy i innych czynów nieuczciwej konkurencji godzących w zbiorowe interesy konsumentów oraz czy we wzorcach umownych przewoźników lotniczych znajdują się niedozwolone postanowienia umowne.

Dokonana analiza objęła:

¹⁴¹ www.federacja-konsumentow.org.pl

- a) prawidłowość dokonywania rezerwacji i zakupu biletu lotniczego przez Internet (prawidłowość świadczenia usług drogą elektroniczną);
- b) prawidłowość prezentowania cen biletów lotniczych na stronach internetowych przewoźników oraz w reklamach;
- c) prawidłowość składania oraz rozpatrywania reklamacji;
- d) kontrolę stosowanych przez przewoźników wzorców umów w umowach z konsumentami (ogólnych warunków umów przewozu pasażerów i bagażu) pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych.

Przeprowadzona analiza dokumentów przesłanych przez przewoźników lotniczych oraz treści stron internetowych wskazuje na szereg nieprawidłowości. Są to w szczególności:

1. Brak istotnych informacji w języku polskim na stronach internetowych przewoźników. W toku kontroli ustalono, że na skierowanych do polskich konsumentów stronach internetowych szereg informacji stanowiących integralną część umów nie jest dostępna w języku polskim.

2. Brak ogólnych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu w polskiej wersji językowej. Kontrola wykazała, iż czterech z szesnastu skontrolowanych przewoźników lotniczych operujących na terenie Polski nie posiadało ogólnych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu w polskiej wersji językowej. Jest to niezgodne z przepisami nakładającymi na przewoźników obowiązek udostępnienia pasażerom ogólnych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu przy zawieraniu umowy o przewóz.

3. Nieprawidłowości dotyczące prezentowania cen biletów lotniczych. Zakwestionowano sposób prezentowania na stronach internetowych oraz w reklamach cen biletów lotniczych. Publikowane ceny biletów nie odzwierciedlają faktycznych kosztów, jakie zobowiązany jest ponieść pasażer w związku z realizacją usługi przewozu lotniczego. Ponadto wszelkiego rodzaju składniki ceny biletu lotniczego, m.in. podatki, opłaty lotniskowe, opłata paliwowa, koszty ubezpieczenia, prowizje za rezerwacje, nie są szczegółowo określone lub określone są w sposób nieczytelny. Przykłady naruszeń:

a) wprowadzanie konsumentów w błąd co do rzeczywistych kosztów, jakie są związane z zakupem biletu lotniczego poprzez określenie ceny biletu jako np.: „Taryfa: 1 zł”, a następnie doliczanie na kolejnych etapach rezerwacji szeregu dodatkowych opłat; w rezultacie rzeczywista kwota, jaką pasażer musi zapłacić za bilet, jest kilkadziesiąt lub nawet kilkaset razy wyższa;

b) doliczanie do ceny biletu lotniczego tzw. opłaty paliwowej dopiero na końcowym etapie dokonywania rezerwacji (pojawienie się informacji o tej opłacie po wypełnieniu rubryk z danymi adresowymi); w ocenie UOKiK koszt opłaty paliwowej powinien być uwzględniony w taryfie lotniczej, ponieważ kwestionowana konstrukcja ceny biletu pozwala na dowolne określanie przez przewoźnika wysokości opłat dodatkowych (np. „w związku z niestabilną sytuacją na rynku paliw”) przy równoczesnym zaniżaniu wartości taryfy;

c) informowanie konsumentów dopiero na etapie dokonywania płatności za bilet (po wpisaniu danych i wybraniu typu karty kredytowej) o pobieraniu ‘opłaty manipulacyjnej za płatność kartą’; ponadto opłata za płatność kartą kredytową pobierana jest za każdą osobę podróżującą i za każdy odcinek lotu, co w ocenie UOKiK w żaden sposób nie odzwierciedla rzeczywistych kosztów ponoszonych przez przewoźnika w związku dokonywaną transakcją;

d) doliczanie do ceny biletu lotniczego opłaty za ubezpieczenie, którego wykupienie nie jest obowiązkowe (podczas dokonywania rezerwacji koszt ubezpieczenia jest automatycznie doliczany do ceny biletu); konsument ma możliwość rezygnacji z ubezpieczenia, jednak w tym celu musi wykonać dodatkowe czynności; w opinii UOKiK automatyczne doliczanie do ceny

biletu opłaty za ubezpieczenie, którego wykupienie nie jest obowiązkowe, może mieć na celu wprowadzenie konsumenta w błąd co do rzeczywistej potrzeby wykupienia pakietu ubezpieczeniowego;

e) nieprecyzyjne i niejednoznaczne określanie opłat, które wchodzi w skład ceny biletu lotniczego poprzez doliczane do taryfy np. „stałej opłaty pasażera” pobieranej w takiej samej wysokości, niezależnie od trasy lotu, czy też pozycji „opłaty dodatkowe” lub „podatki”; ponadto w trakcie kontroli stwierdzono, iż bardzo często nazwy poszczególnych opłat i podatków określone są jedynie w języku angielskim.

4. Nieprawidłowości dotyczące promocji biletów lotniczych. Stwierdzono liczne nieprawidłowości dotyczące prezentowania promocji biletów lotniczych. Dostępne na stronach internetowych informacje oraz materiały reklamowe dotyczące promocji biletów lotniczych są nierzetelne i mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków promocji. W szczególności sposoby prezentacji cen biletów lotniczych w przedmiotowych promocjach mogą wprowadzać konsumentów w błąd, ponieważ podawana cena promocyjna różni się od tej faktycznie pobieranej za wykonaną usługę. Przykładem mogą być dostępne na stronach przewoźników informacje dotyczące promocyjnych cen biletów lotniczych:

„Promocja. Bilety z Warszawy do Sztokholmu już od 58 zł; do Malme już od 78 zł”. „Bilety do Włoch, Niemiec i na Wyspy za 1 zł”. „Oferty specjalne: Warszawa–Paryż od 29 zł”. „Ceny promocyjne: Amsterdam from PLN 380; Rzym from PLN 400; Nowy Jork from PLN 890”. „...w jedną stronę od 1 PLN”. „Bruksela (Belgia) cena 0.00 PLN, Budapeszt (Węgry) cena 0.00 PLN, Cork (Irlandia) cena 0.00”.

5. Nieprawidłowości związane ze składaniem oraz rozpatrywaniem reklamacji:

a) brak dostępu do informacji umożliwiających kontakt z przewoźnikiem lotniczym;
b) zastrzeżenie, iż przewoźnik lotniczy akceptuje reklamacje zgłaszane tylko w języku angielskim;

c) zastrzeżenie, iż przewoźnik odpowiada na reklamacje dotyczące tylko określonych kwestii.

6. Nieprawidłowości stwierdzone w trakcie kontroli ogólnych warunków umów przewozu pasażerów i bagażu pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych. We wzorcach umów wszystkich skontrolowanych przewoźników UOKiK stwierdził występowanie postanowień mogących nosić cechy klauzul abuzywnych. W szczególności są to:

a) postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za szkody na osobie;

b) postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy;

c) postanowienia uprawniające przewoźnika do jednostronnej zmiany umowy;

d) postanowienia naruszające zasadę ekwiwalentności świadczeń stron umowy;

e) postanowienia uprawniające przewoźnika do dokonywania jednostronnej interpretacji umowy;

f) postanowienia uzależniające odpowiedzialność przewoźnika od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności;

g) postanowienia niejednoznaczne.

Przykładowe klauzule:

„Przewoźnik nie odpowiada za ewentualne zranienie, zachorowanie lub inny uszczerbek na zdrowiu, ze śmiercią pasażera włącznie, a także za uszkodzenia bagażu, który

Pasażer ma przy sobie, powstałe w wyniku przewozu, w przypadku gdy Pasażerowi ze względu na jego stan fizyczny, umysłowy lub wiek grozi podczas lotu niebezpieczeństwo powstania uszczerbku na zdrowiu lub wystąpienia innej szkody”.

„Przewoźnik odpowiada za niedotrzymanie umowy, niedbalstwo lub z innego tytułu w związku ze szkodą spowodowaną błędami lub pominięciami w rozkładach lotu lub w innych publikacjach o rozkładach, jak również w danych przekazanych przez pracowników, agentów i przedstawicieli przewoźnika o dniach i czasie przylotów i/lub odlotów oraz o wykonywaniu jakiegokolwiek lotu – ale tylko w przypadkach działania lub zaniechania przewoźnika z zamiarem spowodowania szkody lub lekkomyślnie i ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody”.

„Przewoźnik dołoży należytej staranności, aby wysłać pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z obowiązującym w dniu podróży rozkładem. W razie konieczności przewoźnik ma prawo do zmiany typu samolotu lub zastąpienia swojego rejsu rejsem innego przewoźnika. Godziny odlotu i przylotu opublikowane w rozkładach mogą ulec zmianie i nie są objęte gwarancją oraz nie stanowią części umowy o przewóz. Rozkłady lotów mogą ulec zmianie bez uprzedzenia”.

„Wszystkie zwroty podlegają przepisom prawnym państwa, w którym bilet został sprzedany, i państwa, w którym zwrot jest dokonywany. Z tym zastrzeżeniem zwrot następuje w walucie płatności za bilet, ale według uznania przewoźnika może być również dokonany w innej walucie zgodnie z przepisami przewoźnika”.

„W przypadku nieodebrania bagażu w rozsądnym czasie przewoźnik może pobrać opłatę za przechowanie. W przypadku nieodebrania bagażu w ciągu trzech (3) miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, Przewoźnik może go zlikwidować zgodnie ze swoimi przepisami i będzie zwolniony od odpowiedzialności względem Pasażera”.

„Odpowiedzialność Przewoźnika jest uzależniona od przedstawienia przez Pasażera odpowiedniej dokumentacji, w tym, w stosownych przypadkach, udokumentowanego dowodu zakupu, zawierającego datę i cenę zakupu. W przypadku odpowiedzialności za Bagaż, odliczona zostanie amortyzacja”¹⁴².

3. Podsumowanie

Ze względu na fakt, że sektor turystyczny stanowi ważny element wspólnego rynku, usługi turystyczne stały się we Wspólnotach Europejskich przedmiotem harmonizacji. Podstawowe regulacje prawne tej materii znalazły się w Dyrektywie 94/47 o organizowaniu podróży, wakacji i wycieczek. W Polsce Dyrektywę 94/47 implementuje ustawa o usługach turystycznych. Podkreślić należy, że nie są to jedyne uregulowania prawne normujące tak różnorodną i obszerną dziedzinę, jaką są usługi turystyczne. Nie można zapomnieć o przepisach kodeksu cywilnego, ustawy o timesharingu, oraz rozporządzeniach WE chroniących pasażerów linii

¹⁴² Szerzej na ten temat patrz: *Raport UOKiK z kontroli linii lotniczych w zakresie przestrzeganych praw konsumenckich*.

lotniczych. Usługi turystyczne obejmują cały szereg różnego rodzaju usług świadczonych konsumentom, takich jak transport, zakwaterowanie, usługi gastronomiczne, przewodnickie. Znaczącym elementem ochrony konsumentów jest traktowanie umowy o imprezę turystyczną jako umowy o pakiet różnego rodzaju usług, za które ponosi odpowiedzialność jeden podmiot – organizator turystyki. Zdecydowanie ułatwia to konsumentom dochodzenie ich roszczeń z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania świadczenia. Warto również zauważyć, że wymagania związane z działalnością organizatorów turystyki, pośredników turystycznych, przewodników i pilotów, a także w przypadku obiektów hotelarskich, stanowią istotną część ochrony konsumenta. Kontrola organów administracji nad przedsiębiorcami świadczącymi usługi dla konsumentów ma zapewnić przede wszystkim bezpieczeństwo klientów, eliminować z rynku nierzetelnych i niespełniających warunków przedsiębiorców z tej branży, a tym samym przyczyniać się do poprawy sytuacji konsumenta na rynku usług turystycznych.

4. Kazusy

1. Panu Robertowi w czasie pobytu w hotelu skradziono laptop, którego cena wynosiła 8000 zł. Takiej też kwoty zażądał od hotelu tytułem odszkodowania. Cena pokoju za dobę w tym hotelu wynosiła 120 zł. Hotel odmówił konsumentowi wypłaty żądanej kwoty, skłonny był przekazać 4000 zł. Ile pieniędzy hotel musi zwrócić Robertowi? Na jakiej podstawie prawnej?

2. W hotelu trzygwiazdkowym klient chciał zostawić w recepcji na przechowanie cenny naszyjnik. Hotelarz odmówił, twierdząc, że nie ma gdzie go przechować. Czy właściciel hotelu działa zgodnie z prawem? Do jakiej wysokości będzie ponosił odpowiedzialność w razie kradzieży naszyjnika? Podaj podstawy prawne.

3. Na 27 dni przed planowanym odlotem konsument otrzymał od biura podróży pismo, w którym organizator turystyki wzywał go do dopłacenia 225 zł do ceny wycieczki, ze względu na wzrost kosztów podróży (ceny paliwa). Do pisma dołączona była dokumentacja potwierdzająca podwyżkę. Konsument, oburzony zmianą warunków, przejrzał uważnie umowę zawartą z biurem podróży, gdzie nie było ani słowa o możliwości podniesienia ceny. Czy biuro podróży działa zgodnie z prawem? Podaj podstawę prawną.

4. Biuro podróży odwołało imprezę turystyczną do Tajlandii w czerwcu i zaproponowało pani Marcie D. wyjazd na tych samych warunkach we wrześniu. Konsumentka nie przystała na propozycję i zażądała zwrotu wpłaconej gotówki. Biuro odpowiedziało, że może zwrócić pieniądze, ale dopiero za miesiąc. Zanalizuj sytuację, podaj podstawę prawną.

5. Pani Dorota zgodnie z umową zawartą z biurem podróży miała być zakwaterowana na Krecie w czterogwiazdkowym hotelu usytuowanym nad brzegiem morza. Już na lotnisku od pilota otrzymała informację, że cała grupa zostanie zakwaterowana w innej miejscowości, a tym samym w innym hotelu niż gwarantowała umowa. Okazało się, że hotel, do którego przybyli, ma niższą kategorię, jest położony w miejscu nieatrakcyjnym turystycznie, przy ruchliwej ulicy. Co w tej sytuacji może zrobić turystka, na jakiej podstawie prawnej?

6. Pan Jan K. zawarł z biurem podróży umowę na wycieczkę objazdową po Hiszpanii. Zrobił to z dużym wyprzedzeniem i „od ręki” też wpłacił całą kwotę. W dniu wyjazdu, dokładnie w momencie wsiadania do autokaru, pilot zażądał od niego dopłaty w wysokości 300 zł (z powodu skoku cen paliw) i od wpłacenia uzależnił jego udział w imprezie. Zanalizuj sytuację, podaj podstawę prawną.

7. Na 19 dni przed planowanym odlotem konsument otrzymał od biura podróży pismo, w którym organizator turystyki wzywał go do dopłacenia 225 zł do ceny wycieczki ze względu na wzrost kosztów podróży (ceny paliwa). Do pisma dołączona była dokumentacja potwierdzająca podwyżkę. Konsument, oburzony zmianą warunków, przejrzał uważnie umowę zawartą z biurem podróży, gdzie faktycznie była mowa o możliwości podniesienia ceny. Czy biuro podróży działa zgodnie z prawem? Podaj podstawę prawną.

8. W domu wycieczkowym o bardzo niskim standardzie klient chciał zostawić w recepcji na przechowanie cenny naszyjnik. Hotelarz odmówił, twierdząc, że nie ma gdzie go przechować. Czy właściciel domu działa zgodnie z prawem? Do jakiej wysokości będzie ponosił odpowiedzialność w razie kradzieży naszyjnika? Podaj podstawy prawne.

9. Impreza turystyczna zorganizowana przez biuro podróży stanowiła dla konsumenta pasmo rozczarowań – hotel był położony daleko od plaży – mimo że umowa przewidywała co innego, nie było obiecane widoku z okien ani łazienek w pokojach. Zamiast przewidywanego w umowie pełnego wyżywienia była tylko obiadokolacja, a przewodnik nie pojawił się na ani jednej wycieczce – również wbrew umowie. Co może zrobić konsument? Podaj podstawy jego działania.

10. Konsument został listownie zaproszony na prezentację domków i apartamentów, z których można korzystać w ramach umowy timesharingu. Na spotkaniu prezentacyjnym konsument zachęcony 30-procentową bonifikatą (jeżeli podpisze umowę od razu) podpisał umowę timesharingu, której przedmiotem było prawo korzystania z apartamentu w ośrodku wakacyjnym w Pobierowie przez 10 lat przez dwa tygodnie w roku. Po dokładnym przeczytaniu w domu tekstu umowy timesharingu postanowił jednak od niej odstąpić, gdyż koszty związane z realizacją tej umowy były wyższe niż zapewnienia ustne prezentera. W tej sytuacji firma zażądała od konsumentki pokrycia kosztów zawarcia umowy w wysokości 1000 PLN. Czy firma działa zgodnie z obowiązującym prawem? Czy konsument może wycofać się z takiej umowy?

ROZDZIAŁ VIII

Ochrona konsumentów na rynku usług finansowych

1. Uwagi ogólne

Zapewnienie jednolitej ochrony interesów ekonomicznych konsumentów w Unii Europejskiej jest strategicznym celem prac Komisji Europejskiej w następnych latach. Ochrona konsumentów na rynku usług finansowych stanowi ważne zagadnienie wymagające szerszego omówienia. Z jednej strony należy mieć na uwadze złożoność usług finansowych, które obejmują bankowość, ubezpieczenia oraz obrót papierami wartościowymi¹⁴³. Z drugiej strony na podkreślenie zasługuje fakt, że usługi finansowe łączą się ze szczególnym zagrożeniem dla konsumenta, wynikającym z wysokiego ryzyka ekonomicznego, znacznego stopnia skomplikowania transakcji finansowych, a także z dokonywania ich na coraz szerszą skalę przy pomocy mediów elektronicznych.

O ile w przypadku obrotu papierami wartościowymi klient występuje bardziej w charakterze inwestora niż konsumenta, w związku z czym nie zasługuje na szczególną ochronę, o tyle sytuacja klienta-konsumenta na rynku usług bankowych i ubezpieczeniowych wymaga bardziej szczegółowego przedstawienia.

W niniejszym rozdziale zostały omówione regulacje prawne rynku usług bankowych i ubezpieczeniowych w Unii Europejskiej i w Polsce.

2. Ochrona konsumenta na rynku usług bankowych

Podstawowymi aktami prawnymi odnoszącymi się do usług bankowych w Polsce są:

a) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93, z późn. zm.); księga trzecia: Zobowiązania. tytuł III (Ogólne przepisy o zobowiązaniach umownych); tytuł XX (Umowa rachunku bankowego), tytuł XXXVII (Przekaz i papiery wartościowe);

b) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. nr 140, poz. 939, z późn. zm.);

c) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o listach zastawnych i bankach hipotecznych (Dz.U. z 2000 r. nr 140, poz. 940, z późn. zm.);

d) ustawa z dnia 14 grudnia 1994 r., o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (Dz.U. nr 9, poz. 131, z późn. zm.);

¹⁴³ Taką klasyfikację usług finansowych przyjmuje E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 453, powołując się na prawo wspólnotowe – porównaj załącznik XII c układu europejskiego, wymieniający enumeratywnie rodzaje aktywności instytucji finansowych.

- e) ustawa z dnia 14 grudnia 1995 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz.U. z 1996 r. nr 1, poz. 2, z późn. zm.),
- f) ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100, poz. 1081, z późn. zm.),
- g) ustawa z dnia 12 września 2002 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 169, poz. 1385, z późn. zm.),
- h) ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. nr 130, poz. 1450, z późn. zm.).

2.1. Umowa rachunku bankowego

Umowę rachunku bankowego definiuje art. 725 k.c., który stanowi, iż przez umowę rachunku bankowego bank zobowiązuje się względem posiadacza rachunku, na czas oznaczony lub nieoznaczony, do przechowywania jego środków pieniężnych oraz do przeprowadzania na jego zlecenie rozliczeń pieniężnych.

Rachunki prowadzone przez banki możemy podzielić na cztery rodzaje:

- a) rachunki rozliczeniowe, w tym bieżące i pomocnicze;
- b) rachunki lokat terminowych;
- c) rachunki oszczędnościowe, rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe oraz rachunki terminowych lokat oszczędnościowych;
- d) rachunki powiernicze.

W przypadku rachunku wspólnego prowadzonego dla osób fizycznych, o ile umowa rachunku bankowego nie stanowi inaczej: po pierwsze każdy ze współposiadaczy rachunku może dysponować samodzielnie środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku oraz po drugie każdy ze współposiadaczy rachunku może w każdym czasie wypowiedzieć umowę ze skutkiem dla pozostałych współposiadaczy.

Umowa rachunku bankowego jest zawierana na piśmie. Forma pisemna została w tym przypadku zastrzeżona dla celów dowodowych (łac. *ad probationem*). Zgodnie z ustawą Prawo bankowe umowa rachunku bankowego powinna określać w szczególności:

- a) strony umowy;
- b) rodzaj otwieranego rachunku;
- c) walutę rachunku;
- d) czas trwania umowy;
- e) o ile strony zastrzegają oprocentowanie środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku – wysokość tego oprocentowania i przesłanki dopuszczalności jego zmiany przez bank, a także terminy wypłaty, postawienia do dyspozycji lub kapitalizacji należnych odsetek;
- f) wysokość prowizji i opłat za czynności związane z wykonywaniem umowy oraz przesłanki i tryb ich zmiany przez bank;
- g) formy i zakres rozliczeń pieniężnych dokonywanych na polecenie posiadacza rachunku oraz terminy ich realizacji;
- h) przesłanki i tryb dokonywania zmian umowy;
- i) przesłanki i tryb rozwiązania umowy rachunku bankowego;
- j) zakres odpowiedzialności banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokość odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku.

Posiadacz rachunku bankowego dysponuje swobodnie środkami pieniężnymi zgromadzo-

nymi na rachunku. W umowie z bankiem mogą być zawarte postanowienia ograniczające swobodę dysponowania tymi środkami.

Bank ma obowiązek dołożyć szczególnej staranności w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa przechowywanych środków pieniężnych.

2.1.1. Regulaminy bankowe

Banki zgodnie z prawem bankowym w zakresie swojej działalności mogą wydawać regulaminy i ogólne warunki umów. Są w nich szczegółowo określone warunki otwierania i prowadzenia rachunków bankowych, rodzaje wkładów oszczędnościowych i warunki prowadzenia rachunków tych wkładów. Jeżeli strony w umowie nie ustalają odmiennie swoich praw i obowiązków, postanowienia regulaminów bankowych są obowiązujące dla obu stron. W zakresie niedozwolonych postanowień umownych (postanowienia niezgodnione indywidualnie z klientem, które kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy) mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Regulaminy banków są systematycznie badane szczególnie właśnie pod kątem niedozwolonych klauzul umownych od 2002 r. przez UOKiK. Zaliczono do nich:

- a) opłatę za nieuzasadnioną reklamację;
- b) traktowanie taryfy opłat i prowizji jako czegoś odrębnego od regulaminu;
- c) zasady doręczania regulaminów i ich zmian;
- d) opłatę za zastrzeżenie karty;
- e) uzależnienie przyjęcie reklamacji od wysokości kwoty reklamowanej transakcji;
- f) opłaty za czynności inne niż wymienione w tabeli opłat i prowizji;
- g) pobieranie opłat za wypłaty gotówkowe;
- g) uprawnienie przewidziane dla banku dokonywanie cesji wierzytelności wynikających z umowy bez zgody konsumenta;
- i) zobowiązanie klienta do zgłoszenia niezgodności salda nie później niż w terminie 14 dni od daty wystawienia wyciągu lub spodziewanej daty jego wystawienia, a nie od daty otrzymania, o czym stanowią przepisy kodeksu cywilnego;
- j) brak określenia w regulaminie warunków i przyczyn zmian umowy, czego wymaga Prawo bankowe;
- k) opłaty za otwarcie i zamknięcie rachunku¹⁴⁴.

W orzecznictwie sądowym i Komisji Nadzoru Bankowego wskazuje się na następujące **obszary zagrożeń interesów konsumentów** na rynku usług bankowych:¹⁴⁵

- a) zastrzeżenia budzi obciążanie klientów banków prowizją lub opłatami za czynności, które stanowią element składowy rachunku;
- b) stabilizacja cen pozbawia deponentów udziału w premii inflacyjnej;
- c) system 10-procentowego udziału w kosztach upadłości banku przez deponenta, który trzyma w banku więcej niż 1000 zł, może potencjalnie wpłynąć na odpłynięcie depozytów z systemu bankowego na inne rynki finansowe;
- d) prawem konsumenta jest egzekwowanie zasady, iż w reklamie nie można wykorzystywać atutu bardziej korzystnych od krajowych rozwiązań w zakresie depozytów;
- e) ochrona konsumenta w jego kontaktach z bankiem powinna przyczyniać się do zwięk-

¹⁴⁴ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresko, I. Ozimek, *Ochrona i edukacja konsumentów we współczesnej gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 2005, s. 115.

szenia skłonności do oszczędzania, zatem wprowadzenie podatku od odsetek depozytów bankowych trudno uznać za czynnik zmniejszający lukę oszczędności krajowych.

2.2. Wdrożenie Dyrektywy o kredycie konsumenckim do ustawodawstwa krajowego

Kredyty konsumencki jest obecnie regulowany przez Dyrektywę o kredycie konsumenckim – dyrektywa Rady 87/102/EWG z dnia 22 grudnia 1986 r. Oparta ona została na zasadzie harmonizacji minimalnej, co spowodowało utworzenie się znacznych różnic między ustawodawstwami poszczególnych państw członkowskich w zakresie kredytów konsumenckich. To w konsekwencji doprowadziło do zniekształcenia konkurencji między kredytodawcami w UE i ograniczenia zakresu, w jakim konsumenci mogą otrzymać kredyt w innych państwach członkowskich. Komisja rozpoczęła więc prace nad nową dyrektywą o kredycie konsumenckim. Po długoletnich negocjacjach, podczas obrad otwartych dla publiczności w dniu 21 maja 2007 r., Rada ds. Konkurencyjności osiągnęła – większością kwalifikowaną – porozumienie polityczne w sprawie zmienionego wniosku Komisji dotyczącego dyrektywy w sprawie umów o kredyt konsumencki (dok. 13193/05). Po ostatecznym zredagowaniu tekstu Rada przekazała projekt Parlamentowi Europejskiemu do drugiego czytania w ramach procedury współdecyzji. Nowa Dyrektywa 2008/48/WE została przyjęta przez Parlament Europejski i Radę 23 kwietnia 2008 r. 22 maja została ona opublikowana w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej i od tego momentu biegnie dwuletni okres dla Polski na jej implementację do naszego porządku prawnego.

Nowa dyrektywa ma dwa główne cele: po pierwsze modyfikację zasad ochrony konsumenta-kredytobiorcy stosowanych w państwach członkowskich w ramach Dyrektywy Rady z 1986 r. oraz po drugie promocję rozwoju transgranicznego rynku kredytów konsumenckich.

Pierwszy cel ma być osiągnięty poprzez wprowadzenie następujących zmian:

1. Szerszy zakres informacji udzielanych konsumentowi przed zawarciem umowy.

Podobnie jak poprzednia dyrektywa, projekt szczególną wagę przywiązuje do informacji udzielanych konsumentowi przez kredytodawcę jeszcze przed udzieleniem kredytu, mają one bowiem ułatwić podjęcie świadomej decyzji co do zawarcia umowy o kredyt. Nowa dyrektywa porządkuje formę udzielanych informacji Ciekawą propozycją dotyczącą informacji podawanych przed zawarciem umowy jest wprowadzenie jednego standardowego formularza dla wszystkich państw członkowskich. Wprowadzono także obowiązek wręczenia konsumentowi projektu umowy kredytowej przed jej podpisaniem.

2. Dłuższy czas na odstąpienie od umowy.

Konsument będzie dysponował czternastoma dniami kalendarzowymi na odstąpienie od umowy o kredyt bez podania przyczyny. Okres ten ma się rozpoczynać w dniu zawarcia umowy o kredyt albo w dniu, w którym konsument otrzymał warunki umowy oraz wymagane informacje. Jest to niewątpliwie regulacja korzystna dla konsumenta.

3. Zmiana zakresu kredytu konsumenckiego.

Regulacją dyrektywy objęto kredyty od 200 do 75 tys. euro oraz wprowadzono dodatkowe wyłączenia m.in:

- a) kredyt zabezpieczony na nieruchomości i kredyt przeznaczony na finansowanie nabywania nieruchomości;
- b) umowy najmu lub leasingu niezakładające obowiązku zakupu;
- c) kredyt lombardowy, jeżeli odpowiedzialność konsumenta ograniczona jest do zastawu;

- d) kredyty niekomercyjne, np. pracownicze;
- e) transakcje za pomocą kart debetowych z odroczonym terminem płatności.

4. Wprowadzenie rekompensaty za przedterminową spłatę.

Nowością w stosunku do obecnie obowiązującej dyrektywy jest wprowadzenie rekompensaty dla kredytodawcy w przypadku przedterminowej spłaty kredytu. Przewidziano w tym przypadku dwie stawki rekompensaty: 0,5% spłaconej przed terminem kwoty, jeżeli kredytobiorca dokona spłaty kredytu w całości lub w części w ciągu ostatniego roku przed wygaśnięciem umowy o kredyt, oraz 1%, gdy do zamknięcia kredytu pozostanie więcej czasu. Ma być ona jednak stosowana wyłącznie w przypadkach kredytów o stałej stopie procentowej, o ile w chwili dokonywania przedterminowej spłaty referencyjna stopa procentowa jest niższa niż w chwili zawarcia umowy o kredyt¹⁴⁶. Państwa członkowskie będą miały prawo wprowadzania przepisów, zgodnie z którymi kredytodawca może domagać się rekompensaty za przedterminową spłatę jedynie pod warunkiem, że spłacana przed terminem część kwoty kredytu przekracza w ciągu 12 miesięcy pewien próg (nie przekraczający 10 000 euro) określony przez państwa członkowskie. Regulacja ta jest niestety mniej korzystna dla konsumentów niż obowiązująca aktualnie w prawie polskim, gdzie konsument ma bezwarunkowe prawo do wcześniejszej spłaty całości kredytu bez żadnych opłat.

5. Informacja na temat rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania w reklamie.

Nowa dyrektywa zakłada obowiązek udzielania w reklamie oraz w informacjach udzielanych przed zawarciem kredytu informacji o stopie procentowej, opłatach i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania.

Drugi cel dyrektywy, a mianowicie promocja rozwoju transgranicznego rynku kredytów konsumenckich ma być osiągnięta poprzez ułatwienie obywatelom krajów UE zaciąganie kredytów konsumenckich w innych krajach członkowskich. Zawiera ona postanowienia dotyczące korzystania przez instytucje kredytowe z baz danych o kredytobiorcach¹⁴⁷. Wprowadzono zasadę, iż dostęp do baz danych ma być zapewniony dla kredytodawców UE na zasadach niedyskryminacyjnych. Obowiązkiem kredytodawcy jest poinformowanie konsumenta w przypadku odmowy kredytu o informacjach z bazy, które stały się przyczyną odmowy.

2.3. Kredyt konsumencki

Regulacja zasad i trybu zawierania umów o kredyt konsumencki, zasad ochrony konsumenta, który zawarł umowę o kredyt konsumencki, oraz obowiązków przedsiębiorcy, który udzielił kredytu konsumenckiego, została zawarta w ustawie z dnia 20 lipca 2001 r. o kredy-

¹⁴⁵ *Zagrożenia dla konsumentów na rynku usług bankowości detalicznej w Polsce*, Raport Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową, UOKiK, Warszawa 2003, s. 32 i nast.

¹⁴⁶ Referencyjna stopa procentowa jest zdefiniowana jako stopa procentowa, którą stosuje Europejski Bank Centralny lub banki centralne państw członkowskich do swoich ostatnich głównych operacji refinansowych.

¹⁴⁷ W. Springer, *Nowa dyrektywa o kredycie konsumenckim – implikacje dla banków*, Materiały z Konferencji Uniwersytetu Warszawskiego „Prawne uwarunkowania wymiany informacji – nowe wyzwania”, 12.12.2008 r., Warszawa, s. 4.

cie konsumenckim¹⁴⁸. Niniejsza ustawa dokonała w zakresie swojej regulacji wdrożenia Dyrektywy 87/102/EWG z dnia 22 grudnia 1986 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących kredytu konsumenckiego¹⁴⁹.

Przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę, na mocy której przedsiębiorca w zakresie swojej działalności, zwany dalej „kredytodawcą”, udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiegokolwiek postaci. Zgodnie z ustawą konsumentem jest osoba fizyczna, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą.

Kredyt konsumencki jest udzielany przez różne instytucje finansowe, będą to oczywiście banki, ale i lombardy, sprzedawcy ratalni czy pośrednicy kredytowi. Zaliczymy tu pożyczki gotówkowe, jak i sprzedaż na raty.

Zgodnie z ustawą za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności:

- a) umowę pożyczki;
- b) umowę kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego;
- c) umowę o odroczeniu konsumentowi terminu spełnienia świadczenia pieniężnego;
- d) umowę, na mocy której świadczenie pieniężne konsumenta ma zostać spełnione później niż świadczenie kredytodawcy;
- e) umowę, na mocy której kredytodawca zobowiązany jest do zaciągnięcia zobowiązania wobec osoby trzeciej, a konsument do zwrotu kredytodawcy spełnionego świadczenia.

Ustawę stosuje się także do umów, na mocy których spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia swojemu członkowi kredytu w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą.

Ustawy nie stosuje się do umów o kredyt konsumencki:

- a) o wysokości większej niż 80 000 zł albo równowartości tej kwoty w innej walucie niż waluta polska; wartość waluty obcej oblicza się według średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski dla danej waluty, obowiązującego w dniu poprzedzającym dzień zawarcia umowy;
- b) na mocy których konsument nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania ani innych kosztów związanych z udzieleniem lub spłatą kredytu konsumenckiego – tzw. kredyt darmowy.

Ustawodawca wyłączył stosowanie przepisów ustawy także w stosunku do kredytów:

- a) w postaci nieprzewidzianego w umowie, utrzymującego się za zgodą kredytodawcy przez okres co najmniej trzech miesięcy, ujemnego salda (do umów tych stosuje się art. 6, 9 i 10 ustawy);
- b) dotyczących odpłatnego korzystania z rzeczy lub praw, jeżeli umowa nie przewiduje przejścia własności rzeczy lub praw na konsumenta;
- d) w postaci odroczenia terminu płatności za świadczenie niepieniężne, którego przedmiotem jest stałe lub sukcesywne dostarczanie energii elektrycznej, ciepła, paliw gazowych, wody, odprowadzenia nieczystości, wywóz śmieci lub świadczenie innych usług, jeżeli konsument zobowiązany jest do zapłaty za spełnione świadczenie w ustalonych odstępach czasu w trakcie trwania umowy.

¹⁴⁸ Dz.U. z 2001 r., nr 100, poz. 1081.

¹⁴⁹ Dz.Urz. WE L 42 z 12.02.1987 z późn. zm.

e) przewidujących limit zadłużenia pożyczek i kredytów odnawialnych w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym lub w innych rachunkach oszczędnościowych innych niż rachunki kredytowe (do umów tych stosuje się art. 11 ustawy).

Umowa o kredyt konsumencki powinna być zawarta na piśmie, chyba że odrębne przepisy przewidują inną szczególną formę. Kredytodawca jest obowiązany niezwłocznie doręczyć konsumentowi egzemplarz umowy.

Umowa o kredyt konsumencki oprócz podstawowych danych identyfikujących strony powinna zawierać następujące informacje określające:

- a) wysokość kredytu;
- b) zasady i terminy spłaty kredytu;
- c) roczną stopę oprocentowania oraz warunki jej zmiany;
- d) opłaty i prowizje oraz inne koszty związane z udzieleniem kredytu, w tym opłatę za rozpatrzenie wniosku kredytowego oraz przygotowanie i zawarcie umowy kredytowej, zwaną dalej „opłatą przygotowawczą”, będące elementem całkowitego kosztu kredytu oraz warunki ich zmiany;
- e) informację o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania;
- f) sposób zabezpieczenia, jeżeli umowa je przewiduje, oraz opłaty należne kredytodawcy z tego tytułu;
- g) informację o pozostałych kosztach, do których zapłaty zobowiązany jest konsument w związku z zawartą umową;
- h) informację o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument;
- i) informację o uprawnieniu i skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta;
- j) informację o terminie, sposobie i skutkach wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta;
- k) informację o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty kredytu;
- l) informację o rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunkach jej zmiany, a także informację o innych kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego.

Wszystkie te informacje mają zapewnić konsumentowi możliwość dokonania świadomego wyboru kredytu, który jest dla niego najodpowiedniejszy. Porównanie między ofertami różnych instytucji finansowych ułatwia niewątpliwie konieczność stosowania przez nie jednego wzoru na wyliczenie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Ponadto obowiązek umieszczenia dokładnych informacji w umowie sprawia, iż wyeliminowana została możliwość zatajania przez kredytodawców kosztów kredytu.

Jeżeli nie jest możliwe podanie kosztów, do których poniesienia zobowiązany jest konsument, kredytodawca ma obowiązek określić ich szacunkową wysokość oraz okoliczności, od których zależy ich ostateczna wysokość i obowiązek zapłaty przez konsumenta.

Do obliczenia rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, jeżeli nie jest możliwe określenie wysokości kredytu konsumenckiego, czasu trwania umowy oraz terminów spłat kredytu, przyjmuje się założenie, iż kwota kredytu wynosi 8000 zł, a spłata kredytu następuje w miesięcznych ratach w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych.

Pamiętać jednak należy, iż umowę o kredyt trzeba bardzo dokładnie przeczytać przed jej podpisaniem (w myśl zasady „Podpisać możesz, przeczytać musisz”). Porównać należy zapi-

sy umowy z przepisami ustawy, w przypadku gdy nie są z nią zgodne, stosuje się zamiast nich odpowiednie regulacje ustawowe.

W przypadkach gdy kredytodawca nie doręcza konsumentowi egzemplarza umowy w chwili jej zawarcia, jest obowiązany wręczyć konsumentowi niepodpisany informacyjny egzemplarz umowy odpowiadający jej treści. Kredytodawca jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy, doręczyć konsumentowi podpisany przez strony egzemplarz umowy.

Bardzo rozpowszechnioną wśród konsumentów formą kredytu konsumenckiego jest zakup na raty różnego rodzaju dóbr konsumpcyjnych. Zgodnie z ustawą, jeżeli kredyt konsumencki przeznaczony jest na nabycie określonej rzeczy lub usługi, umowa o kredyt konsumencki, niezależnie od danych podstawowych, o których była mowa wcześniej, powinna także zawierać:

- a) opis rzeczy lub usługi;
- b) cenę nabycia rzeczy lub usługi, jeżeli zapłata nastąpiłaby za gotówkę oraz cenę nabycia przy wykorzystaniu kredytu;
- c) część ceny, którą konsument jest zobowiązany zapłacić w gotówce;
- d) warunki, od których spełnienia uzależnione jest przejście własności rzeczy sprzedanej na konsumenta, jeżeli umowa sprzedaży została zawarta z zastrzeżeniem własności;
- e) informację, że kredyt jest dostępny wyłącznie od wskazanego przez sprzedawcę kredytodawcy, jeżeli pomiędzy podmiotem, z którym konsument zawarł umowę o nabycie rzeczy lub usługi a kredytodawcą istnieje umowa, na mocy której kredyt na nabycie rzeczy lub usługi jest dostępny wyłącznie od tego kredytodawcy.

Przepisy dotyczące umowy o kredyt konsumencki przeznaczony na nabycie określonej rzeczy lub usługi stosuje się odpowiednio do umowy o kredyt konsumencki przeznaczony na nabycie określonego prawa.

Jeżeli zadłużenie konsumenta w związku z nieprzewidzianym w umowie przekroczeniem salda na rachunku bankowym utrzymuje się za zgodą kredytodawcy przez okres co najmniej 3 miesiące, kredytodawca obowiązany jest poinformować konsumenta pisemnie o rocznej stopie oprocentowania i innych kosztach kredytu oraz o każdej ich zmianie.

Ustawodawca szczegółowo uregulował kwestie kosztów ponoszonych przez kredytobiorcę. Zgodnie z regulacją ustawową łączna kwota wszystkich opłat, prowizji oraz innych kosztów związanych z zawarciem umowy o kredyt konsumencki, z wyłączeniem udokumentowanych lub wynikających z innych przepisów prawa kosztów, związanych z ustanowieniem, zmianą lub wygaśnięciem zabezpieczeń i ubezpieczeń, nie może przekroczyć 5% kwoty udzielonego kredytu konsumenckiego.

Kredytodawca zobowiązany jest do podania m.in. całkowitego kosztu kredytu, który zgodnie z definicją ustawową oznacza wszystkie koszty wraz z odsetkami i innymi opłatami i prowizjami, które konsument jest zobowiązany zapłacić za kredyt, z wyjątkiem kosztów:

- a) wynikłych z niewykonania przez konsumenta swoich zobowiązań wynikających z umowy o kredyt konsumencki;
- b) ponoszonych przez konsumenta w związku z nabyciem rzeczy lub usługi, niezależnie od tego, czy nabycie następuje z wykorzystaniem kredytu;
- c) prowadzenia rachunku, z którego realizowane są spłaty oraz kosztów przelewów i wpłat na ten rachunek, chyba że konsument nie ma prawa wyboru podmiotu prowadzącego rachunek, a koszty te przekraczają koszty dla rachunków oszczędnościowych stosowane przez podmiot prowadzący rachunek;
- d) ustanowienia, zmiany oraz związanych z wygaśnięciem zabezpieczeń i ubezpieczenia,

z wyjątkiem kosztów ubezpieczenia spłaty kredytu – wraz z oprocentowaniem i pozostałymi kosztami – na wypadek śmierci, inwalidztwa, choroby lub bezrobocia konsumenta;

e) wynikających ze zmiany kursów walut.

Ważnym uprawnieniem konsumenta zagwarantowanym przez ustawę jest możliwość spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie. Termin dokonania spłaty powinien odpowiadać terminom wnoszenia rat określonym w umowie. W przypadku wcześniejszej spłaty konsument jest obowiązany poinformować kredytodawcę o swoim zamiarze najpóźniej w terminie 3 dni przed jej dokonaniem. Jeżeli konsument spłaca kredyt przed terminem, wówczas w przypadku kredytu oprocentowanego nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania za okres po spłacie kredytu. Natomiast, jeżeli zamierza spłacić przed terminem kredyt nieoprocentowany – ma prawo do zmniejszenia zapłaconych kredytodawcy prowizji i opłat proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas korzystania z kredytu. Jest to ważna regulacja dla konsumentów ze względu na praktykę stosowania wysokich prowizji przez kredytodawców w przypadku kredytów nieoprocentowanych. Brak takiego zapisu w ustawie powodowałby w praktyce nieopłacalność wcześniejszej spłaty kredytu nieoprocentowanego.

Za wcześniejszą spłatę kredytu kredytodawca nie może zastrzec prowizji. Kredytodawca ma obowiązek rozliczenia się z konsumentem w terminie 14 dni od dnia dokonania spłaty kredytu.

Częstą praktyką kredytodawców jest zabezpieczanie spłaty kredytu w postaci weksla. Weksel lub czek konsumenta wręczony kredytodawcy w celu spełnienia lub zabezpieczenia świadczenia wynikającego z umowy o kredyt konsumencki powinien zawierać klauzulę „nie na zlecenie” lub inną równoznaczną. W razie przyjęcia przez kredytodawcę weksla lub czeku niezawierającego klauzuli „nie na zlecenie” i przeniesienia takiego weksla lub czeku na inną osobę kredytodawca obowiązany jest do naprawienia poniesionej przez konsumenta szkody w związku z zapłatą na rzecz posiadacza weksla lub czeku.

Bardzo istotnym dla konsumenta uprawnieniem jest możliwość **odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki** bez konieczności podawania przyczyny w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli jednak umowa o kredyt konsumencki nie zawierała informacji o uprawnieniu do odstąpienia od umowy, konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od dnia otrzymania informacji o prawie odstąpienia od umowy, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

Obowiązkiem kredytodawcy jest wręczenie konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby). Powinien być on doręczony przy zawieraniu umowy.

Konsument, chcąc odstąpić od umowy, powinien złożyć pod wskazanym przez kredytodawcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy, oczywiście przed upływem terminu. W sytuacji gdy świadczenia zostało spełnione przez kredytodawcę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, odstąpienie staje się skuteczne, jeżeli świadczenie zostanie zwrócone kredytodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy.

Jeżeli spełnienie świadczenia przez kredytodawcę nastąpiło na rzecz podmiotu, od którego konsument nabył rzecz lub usługę i między tym podmiotem a kredytodawcą istnieje umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi, konsument może odstąpić od umowy o kredyt konsumencki poprzez złożenie oświadczenia. Warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy określa umowa zawarta między podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, a kredytodawcą.

Przed upływem terminu do odstąpienia od umowy konsument nie jest zobowiązany do spłaty kredytu ani zapłaty oprocentowania. W razie odstąpienia od umowy kredytodawca

ma obowiązek niezwłocznie zwrócić poniesione przez konsumenta na rzecz kredytodawcy koszty udzielanego kredytu, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej oraz pobranych przez kredytodawcę opłat związanych z ustanowieniem zabezpieczenia.

Zgodnie z ustawą prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w razie zawarcia umowy o kredyt konsumencki przeznaczony na nabycie rzeczy lub prawa, których cena zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym lub giełdowym.

W ustawie powtórzone zostały regulacje dotyczące zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, które znamy z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Jeżeli kredyt konsumencki przeznaczony był na nabycie określonej rzeczy lub usługi na podstawie umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, to odstąpienie przez konsumenta od tej umowy jest skuteczne także wobec umowy o kredyt konsumencki. W takim przypadku kredytodawca obowiązany jest zwrócić poniesione przez konsumenta koszty, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej i kosztów związanych z ustanowieniem zabezpieczenia.

Zdarzyć się może, iż powodem odstąpienia od umowy, na podstawie której konsument nabył rzecz lub usługę, jest jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie. W takiej sytuacji odstąpienie od umowy jest skuteczne także wobec umowy o kredyt konsumencki, jeżeli pomiędzy podmiotem, z którym konsument zawarł umowę o nabycie rzeczy lub usługi, a kredytodawcą istnieje umowa, na mocy której kredyt na nabycie rzeczy lub usługi jest dostępny wyłącznie od tego kredytodawcy. Jeżeli natomiast to sprzedawca, z którym konsument zawarł umowę o nabycie rzeczy lub usługi, udzielił kredytu we własnym imieniu, wówczas odstąpienie od umowy sprzedaży jest skuteczne również wobec umowy o kredyt konsumencki.

Jeżeli natomiast z powodu nienależytego wykonania zobowiązania nastąpiło obniżenie ceny rzeczy lub usługi nabytej z wykorzystaniem kredytu konsumenckiego, konsument jest zwolniony z obowiązku spłaty kredytu w części odpowiadającej kwocie, o którą nastąpiło obniżenie ceny, jeżeli między podmiotem, z którym konsument zawarł umowę o nabycie rzeczy lub usługi, a kredytodawcą istnieje umowa, na mocy której kredyt na nabycie rzeczy lub usługi jest dostępny wyłącznie od tego kredytodawcy.

Jeżeli konsument nie zapłacił w terminach określonych w umowie pełnych rat kredytu za co najmniej dwa okresy płatności, kredytodawca może wypowiedzieć umowę po uprzednim wezwaniu konsumenta, w trybie określonym w umowie kredytowej, do zapłaty zaległych rat lub ich części w terminie nie krótszym niż 7 dni od otrzymania wezwania pod rygorem wypowiedzenia umowy. Termin wypowiedzenia umowy nie może być krótszy niż 30 dni.

W przypadku naruszenia przez kredytodawcę postanowień art. 4–7 ustawy treść zawartej umowy o kredyt konsumencki ulega zmianie w ten sposób, że konsument, po złożeniu kredytodawcy pisemnego oświadczenia, obowiązany jest do zwrotu kredytu bez oprocentowania i innych kosztów kredytu należnych kredytodawcy, z wyjątkiem kosztów ustanowienia zabezpieczenia i ubezpieczenia kredytu, w terminie i w sposób ustalony w umowie. Jeżeli natomiast umowa nie określa sposobu spłaty kredytu, konsument obowiązany jest do jego zwrotu w równych ratach, płatnych co miesiąc od dnia zawarcia umowy. W przypadku gdy umowa nie przewiduje terminu spłaty kredytu, konsument obowiązany jest do jego zwrotu w terminie pięciu lat.

Różnego rodzaju podmioty oferujące kredyty konsumentom prześcigają się w coraz to nowych reklamach, które mają zachęcić potencjalnych kredytobiorców do odwiedzenia ich placówek i wzięcia „najkorzystniejszego ze wszystkich dostępnych na rynku” kredytów. W celu wyeliminowania nieuczciwej, wprowadzającej w błąd konsumenta reklamy ustawodawca wprowadził zasadę, iż w ofertach i reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego zawiera-

jących jakiegokolwiek dane dotyczące kosztu kredytu konsumentowi kredytodawca lub podmiot pośredniczący w zawarciu umowy są obowiązani podawać rzeczywistą roczną stopę oprocentowania, wyliczoną od całkowitego kosztu kredytu.

Postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie, także w razie dokonania wyboru prawa obcego. W takich przypadkach stosuje się przepisy ustawy.

Do umów objętych przepisami ustawy nie stosuje się przepisów kodeksu cywilnego o sprzedaży na raty.

Warto także wspomnieć, iż ustawodawca przewidział sankcje dla nieuczciwych kredytodawców, zgodnie z którą pobieranie korzyści majątkowych przewyższających wysokość odsetek maksymalnych określonych przez ustawę lub zastrzeżenie sobie pobierania tych korzyści, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2¹⁵⁰.

2.4. Zasady dotyczące tajemnicy bankowej i ochrony danych osobowych

Zasady dotyczące ujawniania tajemnicy bankowej regulowane są przez ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe. Zgodnie z nią: Bank, osoby w nim zatrudnione oraz osoby, za których pośrednictwem bank wykonuje czynności bankowe, są obowiązane zachować tajemnicę bankową, która obejmuje wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie, której bank tę czynność wykonuje.

Obowiązek, o którym mowa wyżej, nie dotyczy przypadków, w których:

a) bez ujawnienia informacji objętej tajemnicą bankową – ze względu na istotę i charakter czynności bankowej lub obowiązujące przepisy – nie jest możliwe należyte wykonanie umowy, na podstawie której jest wykonywana ta czynność bankowa, lub należyte wykonanie czynności pozostających w związku z zawarciem i wykonaniem tej umowy;

b) następuje ujawnienie informacji objętych tajemnicą bankową przedsiębiorcom lub przedsiębiorcom zagranicznym, którym bank powierzył wykonywanie, stale lub okresowo, czynności związanych z wykonywaniem działalności bankowej, w zakresie niezbędnym do należytego wykonywania tych czynności;

c) następuje udzielenie informacji objętych tajemnicą bankową adwokatom lub radcom prawnym w związku ze świadczeniem przez nich pomocy prawnej na rzecz banku;

d) udzielenie informacji objętych tajemnicą bankową jest niezbędne do zawarcia i wykonywania umów sprzedaży wierzycelności zaklasyfikowanych zgodnie z odrębnymi przepisami do kategorii straconych;

e) udzielenie informacji objętych tajemnicą bankową jest niezbędne do zawarcia i wykonania umów, o których mowa w art. 92a ust. 1, oraz związanych z nimi umów:

– o nadanie oceny inwestycyjnej (rating) sekurytyzowanym wierzycelnościom,

– ubezpieczenia od ryzyka niewypłacalności dłużników sekurytyzowanych wierzycelności;

f) udzielenie informacji objętych tajemnicą bankową jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy z podmiotem, o którym mowa w art. 92a ust. 3, a podmiot ten zawarł z ban-

¹⁵⁰ Zgodnie z art. 359 §2¹ maksymalna wysokość wynikających z czynności prawnej nie może przekraczać czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (czyli około 25%).

kiem, od którego nabył wierzytelności, umowę o obsługę tych sekurytyzowanych wierzytelności.

Banku nie obowiązuje, z zastrzeżeniem informacji udzielanych Policji, zachowanie tajemnicy bankowej wobec osoby, której dotyczą informacje objęte tajemnicą. Osobom trzecim informacje te mogą być ujawnione, z zastrzeżeniem art. 105, 106a i 106b ustawy Prawo bankowe, wyłącznie gdy osoba, której informacje te dotyczą, na piśmie upoważni bank do przekazania określonych informacji wskazanej przez siebie osobie lub jednostce organizacyjnej.

Bank ma obowiązek udzielenia informacji stanowiących tajemnicę bankową wyłącznie:

1) innym bankom i instytucjom kredytowym w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z wykonywaniem czynności bankowych oraz nabywaniem i zbywaniem wierzytelności,

1a) na zasadzie wzajemności – innym instytucjom ustawowo upoważnionym do udzielania kredytów – o wierzytelnościach oraz o obrotach i stanach rachunków bankowych w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z udzielaniem kredytów, pożyczek pieniężnych, gwarancji bankowych i poręczeń,

1b) innym bankom, instytucjom kredytowym lub instytucjom finansowym w zakresie niezbędnym dla wykonywania obowiązujących je przepisów dotyczących nadzoru skonsolidowanego, w tym w szczególności dla sporządzania skonsolidowanych sprawozdań finansowych obejmujących także bank, lub dla zarządzania ryzykiem dużych zaangażowań.

Bank na żądanie udostępnia informacje organom i instytucjom wymienionym w ustawie, m.in: Komisji Nadzoru Bankowego w zakresie nadzoru, sądowi lub prokuratorowi w związku z toczącym się postępowaniem o przestępstwo lub przestępstwo skarbowe: przeciwko osobie fizycznej będącej stroną umowy zawartej z bankiem, w zakresie informacji dotyczących tej osoby fizycznej, dyrektorowi Izby Celnej, Prezesowi NIK w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia postępowania kontrolnego, Policji, komornikowi sądowemu.

Warto w tym miejscu nadmienić dodatkowo, iż banki zgodnie z art. 182 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa¹⁵¹ są obowiązane na pisemne żądanie naczelnika urzędu skarbowego lub naczelnika urzędu celnego do sporządzenia i przekazania informacji dotyczących strony prowadzonego postępowania w zakresie:

a) posiadanych rachunków bankowych lub rachunków oszczędnościowych, liczby tych rachunków, a także obrotów i stanów tych rachunków;

b) posiadanych rachunków pieniężnych lub rachunków papierów wartościowych, liczby tych rachunków, a także obrotów i stanów tych rachunków;

c) zawartych umów kredytowych lub umów pożyczek pieniężnych, a także umów depozytowych;

d) nabytych za pośrednictwem banków akcji Skarbu Państwa lub obligacji Skarbu Państwa, a także obrotu tymi papierami wartościowymi;

e) obrotu wydawanymi przez banki certyfikatami depozytowymi lub innymi papierami wartościowymi.

Uzasadnieniem złamania tajemnicy bankowej w tym przypadku jest sytuacja, gdy z dowodów zgromadzonych w toku postępowania podatkowego wynika potrzeba uzupełnienia tych dowodów lub ich porównania z informacjami pochodzącymi z banku.

¹⁵¹ Dz.U. z 2005 r., nr 8., poz. 60 z późn. zm.

2.4.1. Biuro Informacji Kredytowej

Art. 105 ust. 4 ustawy Prawo bankowe pozwala bankom wspólnie z bankowymi izbami gospodarczymi na utworzenie instytucji upoważnionej do gromadzenia, przetwarzania i udostępniania bankom informacji stanowiących tajemnicę bankową, w zakresie w jakim informacje te są potrzebne w związku z wykonywaniem czynności bankowych, a także innym instytucjom ustawowo upoważnionym do udzielania kredytów – informacji o wierzytelnościach oraz o obrotach i stanach rachunków bankowych w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z udzielaniem kredytów, pożyczek pieniężnych, gwarancji bankowych i poręczeń. Na mocy ww. artykułów banki i Związek Banków Polskich powołał do życia w październiku 1997 r. Biuro Informacji Kredytowej S.A (BIK).

Aktualnie na podstawie art. 105 ustawy Prawo bankowe BIK przetwarza następujące dane o wygasłych zobowiązaniach klientów wobec banku lub innej instytucji upoważnionej do udzielania kredytów:

a) o terminowej spłacie zobowiązań wynikających z zawartej umowy tylko na podstawie udzielonej przez nich zgody;

b) bez ich zgody przez okres 5 lat, jeżeli spełnione są łącznie następujące przesłanki:

– klient nie wykonał zobowiązania lub dopuścił się zwłoki powyżej 60 dni w spełnieniu świadczenia wynikającego z umowy zawartej z bankiem lub inną instytucją upoważnioną do udzielania kredytów,

– po zaistnieniu okoliczności, o których mowa jest w poprzednim podpunkcie, upłynęło co najmniej 30 dni od poinformowania tego klienta przez bank lub inną instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytów o zamiarze przetwarzania dotyczących go informacji stanowiących tajemnicę bankową bez jego zgody.

Ponadto od 1 kwietnia 2007 r. banki i instytucje utworzone na podstawie art. 105 ust. 4 uzyskały pozwolenie dodatkowo na przetwarzanie informacji dotyczących osób fizycznych, stanowiących tajemnicę bankową (po wygaśnięciu zobowiązania wynikającego z umowy zawartej z bankiem lub inną instytucją upoważnioną do udzielania kredytów) przez 12 lat, bez zgody osoby, której informacje dotyczą, tylko dla celów stosowania przez banki metod statystycznych.

2.5. Bankowy tytuł egzekucyjny

Na podstawie ksiąg banków lub innych dokumentów związanych z dokonywaniem czynności bankowych banki mogą wystawiać bankowe tytuły egzekucyjne. Ustawa określa elementy, które muszą się znaleźć w bankowym tytule egzekucyjnym – jest to oznaczenie banku, który go wystawił i na rzecz którego egzekucja ma być prowadzona, dłużnika zobowiązanego do zapłaty, wysokość zobowiązań dłużnika wraz z odsetkami i terminami ich płatności, datę wystawienia bankowego tytułu egzekucyjnego, jak również oznaczenie czynności bankowej, z której wynikają dochodzone roszczenia, oraz wzmiankę o wymagalności dochodzonego roszczenia. Bankowy tytuł egzekucyjny należy opatrzyć pieczęcią banku wystawiającego tytuł oraz podpisami osób uprawnionych do działania w imieniu banku. W przypadku egzekucji przeciwko kilku osobom lub z kilku części składowych majątku dłużnika można wystawić dalsze tytuły egzekucyjne.

Bankowy tytuł egzekucyjny może być podstawą egzekucji prowadzonej według przepisów kodeksu postępowania cywilnego po nadaniu mu przez sąd klauzuli wykonalności wyłącznie przeciwko osobie, która bezpośrednio z bankiem dokonywała czynności bankowej albo jest dłużnikiem banku z tytułu zabezpieczenia wierzytelności banku wynikającej z czynności

bankowej i złożyła pisemne oświadczenie o poddaniu się egzekucji oraz gdy roszczenie objęte tytułem wynika bezpośrednio z tej czynności bankowej lub jej zabezpieczenia. Oświadczenie, o którym mowa wcześniej, powinno określać kwotę zadłużenia, do której bank może wystawić bankowy tytuł egzekucyjny, oraz termin, do którego bank może wystąpić o nadanie temu tytułowi klauzuli wykonalności. Dłużnik może się również poddać egzekucji wydania rzeczy, w przypadku gdy ustanowiono zastaw rejestrowy lub dokonano przeniesienia własności w celu zabezpieczenia roszczenia.

2.6. Elektroniczne instrumenty płatnicze

Do elektronicznych instrumentów płatniczych, zresztą coraz popularniejszych wśród konsumentów, zaliczamy karty płatnicze, instrument pieniądza elektronicznego i usługi bankowości elektronicznej.

Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych¹⁵² dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia Dyrektywy nr 2000/46/WE z dnia 18 września 2000 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością¹⁵³. Ustawa określa zasady wydawania i używania elektronicznych instrumentów płatniczych, w tym instrumentów pieniądza elektronicznego, prawa i obowiązki stron umów o elektroniczne instrumenty płatnicze oraz zasady tworzenia, organizacji, działalności oraz nadzoru, a także likwidacji instytucji pieniądza elektronicznego.

Zgodnie z definicją ustawową **elektronicznym instrumentem płatniczym** jest każdy instrument płatniczy, w tym z dostępem do środków pieniężnych na odległość, umożliwiający posiadaczowi dokonywanie operacji przy użyciu elektronicznych nośników informacji lub elektroniczną identyfikację posiadacza niezbędną do dokonania operacji, w szczególności kartę płatniczą lub instrument pieniądza elektronicznego. Natomiast **instrument pieniądza elektronicznego** to urządzenie elektroniczne, na którym jest przechowywany pieniądz elektroniczny, w szczególności kartę elektroniczną zasilaną do określonej wartości.

Instytucją pieniądza elektronicznego według ustawy jest inna niż bank osoba prawna działająca w formie spółki akcyjnej, utworzona i działająca na podstawie zezwolenia właściwych władz lub przepisów prawa, której przedmiotem działania jest prowadzenie we własnym imieniu i na własny rachunek działalności polegającej na wydawaniu do dyspozycji i wykupie pieniądza elektronicznego oraz rozliczanie transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów pieniądza elektronicznego.

Umowę o elektroniczny instrument płatniczy pomiędzy wydawcą a posiadaczem zawiera się w formie pisemnej. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy umowy o instrument pieniądza elektronicznego na okaziciela. Umowa ta powinna określać w szczególności:

- a) strony umowy;
- b) rodzaj udostępnianego elektronicznego instrumentu płatniczego i urządzeń, z których może korzystać posiadacz, dokonując operacji przy użyciu tego instrumentu;
- c) rodzaje operacji, które można dokonywać przy użyciu elektronicznego instrumentu płatniczego;
- d) terminy wykonywania przez wydawcę zleceń posiadacza;

¹⁵² Dz.U. z 2002 r., nr 169, poz. 1385 z późn. zm.

¹⁵³ Dz.Urz. WE L 275 z 27.10.2000

- e) określenie ograniczeń w dokonywaniu operacji, jeżeli umowa je przewiduje;
- f) terminy wykonywania przez posiadacza zobowiązań z tytułu operacji dokonanych przy użyciu elektronicznego instrumentu płatniczego oraz z tytułu należnych wydawcy opłat i prowizji lub spłaty należności;
- g) rodzaj i wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmian;
- h) zasady rozliczeń z tytułu operacji w walutach obcych oraz wskazanie stosowanych kursów walut;
- i) zasady obliczania odsetek;
- j) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;
- k) okres, na jaki została zawarta umowa, i warunki jej przedłużania;
- l) sposób, termin i ważne powody wypowiedzenia warunków umowy przez wydawcę;
- ł) sposób postępowania w przypadku utraty elektronicznego instrumentu płatniczego.

Do umowy o elektroniczny instrument płatniczy dołącza się wzór podpisu posiadacza lub użytkownika karty płatniczej, w przypadku gdy posługiwanie się takim instrumentem wymaga użycia podpisu posiadacza lub użytkownika karty płatniczej.

Rozwiązanie umowy o elektroniczny instrument płatniczy może nastąpić za wypowiedzeniem przez którąkolwiek ze stron, z tym że wydawca może umowę wypowiedzieć tylko z ważnych powodów określonych w umowie.

Wydawca elektronicznego instrumentu płatniczego obowiązany jest ogłaszać w miejscu prowadzenia działalności lub przy użyciu innych środków publicznego komunikowania, w sposób ogólnie dostępny stosowane stawki oprocentowania oraz wysokość pobieranych opłat i prowizji.

Akceptant może odmówić przyjęcia zapłaty elektronicznym instrumentem płatniczym w przypadku:

- a) nieważności elektronicznego instrumentu płatniczego;
- b) zastrzeżenia elektronicznego instrumentu płatniczego;
- c) niezgodności podpisu na elektronicznym instrumencie płatniczym z podpisem na dokumencie obciążeniowym;
- d) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez posiadacza lub użytkownika w przypadku określonym w art. 10 ust. 1 albo stwierdzenia posługiwanie się elektronicznym instrumentem płatniczym przez osobę nieuprawnioną;
- e) niemożności uzyskania akceptacji dokonania operacji.

W razie uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości osoby chcącej dokonać płatności elektronicznym instrumentem płatniczym akceptant może żądać, aby posiadacz elektronicznego instrumentu płatniczego lub użytkownik karty płatniczej okazał dokument stwierdzający tożsamość.

Akceptant może nawet zatrzymać elektroniczny instrument płatniczy, o ile przewiduje to umowa zawarta z agentem rozliczeniowym¹⁵⁴, w przypadku stwierdzenia:

- a) nieważności elektronicznego instrumentu płatniczego;
- b) zastrzeżenia elektronicznego instrumentu płatniczego;
- c) niezgodności podpisu na elektronicznym instrumencie płatniczym z podpisem na dokumencie obciążeniowym;
- d) posługiwanie się elektronicznym instrumentem płatniczym przez osobę nieuprawnioną;

¹⁵⁴ Art. 8 ust. 1 cyt. ustawy

e) otrzymania polecenia zatrzymania elektronicznego instrumentu płatniczego od agenta rozliczeniowego.

Obowiązkiem akceptanta jest zachowanie procedur bezpieczeństwa określonych w umowie z agentem rozliczeniowym, a w szczególności nieudostępnianie danych o posiadaczu lub użytkowniku osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania elektronicznego instrumentu płatniczego.

Akceptant oznacza miejsce, w którym prowadzi działalność, w sposób umożliwiający jednoznaczne określenie, przy użyciu jakich elektronicznych instrumentów płatniczych można dokonywać u niego operacji, np. na drzwiach sklepu czy przy kasie.

2.7. Umowa o kartę płatniczą

Konsumenci coraz częściej dokonują płatności za zakupy właśnie przy użyciu karty płatniczej. Jest to niewątpliwie sposób wygodniejszy i bezpieczniejszy od tradycyjnego płacenia gotówką. Stosując kryterium limitu płatności dokonywanych za pomocy karty, karty płatnicze możemy podzielić na kredytowe, debetowe i obciążeniowe. Karty kredytowe umożliwiają posiadaczowi korzystanie z przyznanego mu kredytu odnawialnego z uwzględnieniem limitu, do wysokości którego można płacić kartą, nie posiadając środków na koncie. Karty debetowe funkcjonują na zasadzie rozliczania transakcji natychmiast po otrzymaniu przez Bank informacji o ich przeprowadzeniu. Najczęściej można się nimi posłużyć do wysokości aktualnego stanu konta powiększonego czasami o tzw. limit zadłużenia. Karty obciążeniowe pozwalają na dokonywanie płatności i pobieranie gotówki nie znajdującej się na rachunku bankowym. Moment płatności w tym przypadku jest odroczony w stosunku do momentu zakupu.

Przez umowę o kartę płatniczą wydawca karty płatniczej zobowiązuje się wobec posiadacza karty płatniczej do rozliczania operacji dokonanych przy użyciu karty płatniczej, a posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot operacji wraz z należnymi wydawcy kwotami opłat i prowizji lub do spłaty swoich zobowiązań na rachunek wskazany przez wydawcę. Umowę tę zawiera się na czas oznaczony. Jeżeli natomiast strony nie określą czasu jej obowiązywania uważa się ją za zawartą na okres 2 lat.

Istotne w tym miejscu jest wyjaśnienie dwóch pojęć, tzn. posiadacza i użytkownika karty płatniczej. Posiadacz jest osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot, który na podstawie umowy o elektroniczny instrument płatniczy dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji określonych w umowie. Natomiast użytkownikiem karty płatniczej jest osoba fizyczna upoważniona przez posiadacza do dokonywania w imieniu i na rzecz posiadacza operacji określonych w umowie, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie płatniczej.

Właścicielem karty płatniczej jest jej wydawca. Posiadacz karty płatniczej, jak i jej użytkownik są zobowiązani do:

- a) przechowywania karty płatniczej i ochrony kodu identyfikacyjnego, z zachowaniem należytej staranności;
- b) nieprzechowywania karty płatniczej razem z kodem identyfikacyjnym;
- c) niezwłocznego zgłoszenia wydawcy utraty lub zniszczenia karty płatniczej;
- d) nieudostępniania karty płatniczej i kodu identyfikacyjnego osobom nieuprawnionym;
- e) okazania podczas dokonywania zapłaty kartą płatniczą, na żądanie akceptanta, dokumentu stwierdzającego tożsamość.

Posiadacz może odstąpić od umowy o kartę płatniczą w terminie 14 dni od dnia otrzymania

nia pierwszej karty płatniczej, o ile nie dokonał żadnej operacji przy użyciu tej karty. W takim przypadku wydawca zwraca posiadaczowi kwotę poniesionych opłat. Wydawca może obciążyć posiadacza kosztami związanymi z wydaniem karty płatniczej, w zakresie przewidzianym w umowie.

W umowie o kartę płatniczą wydawca może zastrzec prawo do zmiany, bez zgody posiadacza, limitów i ograniczeń dotyczących kwot dokonywanych operacji, określonych w umowie, w przypadku nieterminowej spłaty należności przez posiadacza lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty. W przypadku dokonania ww. zmian, wydawca jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym posiadacza.

Należy pamiętać, iż zgodnie z ustawą karta płatnicza może być używana wyłącznie przez osobę, której dane identyfikacyjne zostały umieszczone na karcie płatniczej. Posiadacz karty może przewidzieć w umowie o kartę płatniczą, że karta płatnicza będzie używana przez użytkownika karty płatniczej, określając jednocześnie sposób korzystania z niej.

Wydanie karty następuje po zawarciu umowy o kartę płatniczą. Istotne jest, iż do chwili jej wydania to wydawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikającą z użycia karty przez osobę nieuprawnioną.

Ustawa zobowiązuje wydawcę karty płatniczej do:

- a) powiadomienia posiadacza przy zawarciu umowy o warunkach, terminie i miejscu wydania karty płatniczej;
- b) przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń posiadaczy lub użytkowników kart płatniczych o utracie lub zniszczeniu karty płatniczej, dokonywanych przy wykorzystaniu dostępnych środków komunikowania;
- c) prowadzenia rejestru zgłoszeń utraty lub zniszczenia karty, zawierającego dane o numerze karty, osobie zgłaszającej, okolicznościach wraz ze wskazaniem daty, godziny i minuty przyjęcia zgłoszenia;
- d) potwierdzania przyjęcia zgłoszenia w sposób określony w umowie o kartę płatniczą;
- e) informowania posiadacza o sposobie oznaczenia akceptantów oraz bankomatów i innych miejsc, w których może dokonywać operacji przy użyciu karty płatniczej;
- f) udostępniania posiadaczowi zestawienia operacji w sposób i w terminach określonych w umowie o kartę płatniczą, nie rzadziej jednak niż raz w miesiącu;
- g) wprowadzenia procedur tworzenia i udostępniania kodu identyfikacyjnego uniemożliwiających poznanie kodu przez osoby nieuprawnione.

Należy pamiętać, iż posiadacz karty płatniczej jest obowiązany zgłosić wydawcy niezgodności w zestawieniu operacji, dotyczące w szczególności: kwestionowanych operacji ujętych w zestawieniu oraz błędu lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia – w terminie określonym w umowie o kartę płatniczą, który nie może być krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania zestawienia. Posiadacz jest obowiązany także niezwłocznie zgłosić wydawcy nieotrzymanie zestawienia operacji w ustalonym w umowie terminie. Zgodnie z ustawą zgłoszenia posiadacza, o których mowa wyżej, powinny być rozpatrzone niezwłocznie.

2.7.1. Odpowiedzialność posiadacza karty płatniczej za operacje dokonane przy użyciu karty płatniczej

Posiadacza oczywiście obciążają operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił kartę płatniczą lub ujawnił kod identyfikacyjny. Natomiast w przypadku utracenia karty, o ile umowa nie przewiduje inaczej, posiadacza obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej **do czasu zgłoszenia** wydawcy jej utraty, do kwoty stanowiącej równowar-

tość w złotych 150 euro¹⁵⁵. Ograniczenie to nie dotyczy operacji, do których doszło z winy posiadacza lub użytkownika, a w szczególności gdy nie dopełnił on swoich obowiązków. Posiadacza nie obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej, jeżeli ich dokonanie nastąpiło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez wydawcę lub akceptanta.

Posiadacza obciążają operacje dokonane po zgłoszeniu utraty karty płatniczej jej wydawcy, jeżeli doszło do nich z winy umyślnej jego lub użytkownika.

Posiadacza nie obciążają operacje, jeżeli karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia i elektronicznej identyfikacji posiadacza lub bez złożenia przez niego własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym. Użycie kodu identyfikacyjnego nie wystarcza do obciążenia posiadacza zakwestionowaną przez niego operacją, chyba że został złożony bezpieczny podpis elektroniczny zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym¹⁵⁶.

O ile umowa o kartę płatniczą przewiduje taką możliwość, posiadacza obciążają operacje dokonane na odległość, mimo iż karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia.

Pamiętać należy, iż postanowienia umowne mniej korzystne dla posiadacza są nieważne i w ich miejsce stosuje się postanowienia ustawy.

2.7.2. Sytuacje stanowiące zagrożenie dla posiadaczy kart płatniczych

Niewątpliwie karty płatnicze cieszą się ogromną popularnością wśród konsumentów. Co roku rośnie liczba wydanych kart płatniczych. Coraz częściej także pojawiają się nadużycia związane z wykorzystaniem kart przez osoby nieupoważnione. Wykorzystywanie kart płatniczych lub zawartych na nich danych w nielegalnych celach nosi nazwę **cardingu**.

Można wyróżnić następujące sytuacje stanowiące zagrożenie dla posiadaczy kart płatniczych:¹⁵⁷

a) zagubienie lub kradzież karty – w takim przypadku posiadacz powinien jak najszybciej zawiadomić wydawcę o fakcie utraty karty, aby dokonać zastrzeżenia numeru karty; zgłoszenia te są przyjmowane przez wydawców przez całą dobę drogą telefoniczną; niestety nawet w sytuacji zastrzeżenia karty w placówkach handlowych nie praktykujących natychmiastowej autoryzacji wszystkich transakcji możliwe jest użycie karty przez osobę nieupoważnioną;

b) podrabianie i przerabianie autentycznych kart np. w celu przedłużenia ich terminu ważności czy zwiększenia zakodowanego limitu wypłat;

c) skimming, czyli kopiowanie paska magnetycznego – urządzenie umiejscowione np. w bankomacie pozwala na skopiowanie takiego paska w kilka sekund;

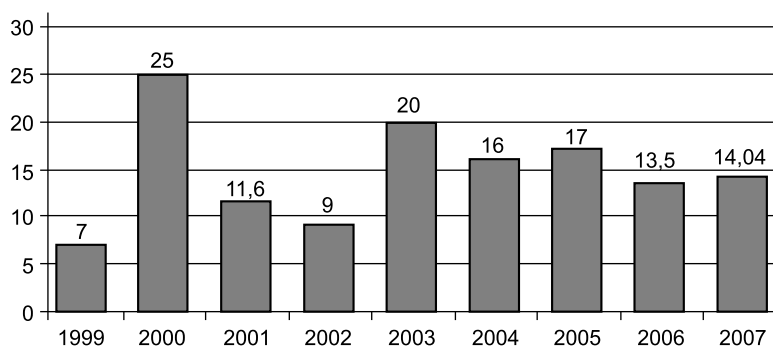
d) przestępczość internetowa – oszustom internetowym do dokonywania zakupów przy użyciu Internetu wystarczy znajomość imienia i nazwiska posiadacza karty, nr karty i daty jej ważności: trzeba zdawać sobie z tego faktu sprawę i, dokonując płatności kartą przez Internet, korzystać z szyfrowanego połączenia, ponadto należy sprawdzać wyciąg bankowy i zgłaszać wszystkie nieprawidłowości, nawet małe kwoty nie powinny być w tym przypadku bagatelizowane;

¹⁵⁵ Równowartość tę oblicza się według średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu dokonania zgłoszenia.

¹⁵⁶ Dz.U.z 2001 r., nr 130, poz. 1450 oraz z 2002 r., nr 153, poz. 1271.

¹⁵⁷ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresko, I. Ozimek, *op. cit.*, s. 125–126.

e) nieodpowiednie umiejscowienie karty – karty płatniczej nie powinno się nosić z kluczami i innymi metalowymi przedmiotami, gdyż mogą one przez namagnesowanie uszkodzić zapis znajdujący się na pasku magnetycznym, podobne działanie ma telefon komórkowy czy nawet druga karta, jeżeli stykają się one paskami magnetycznymi.

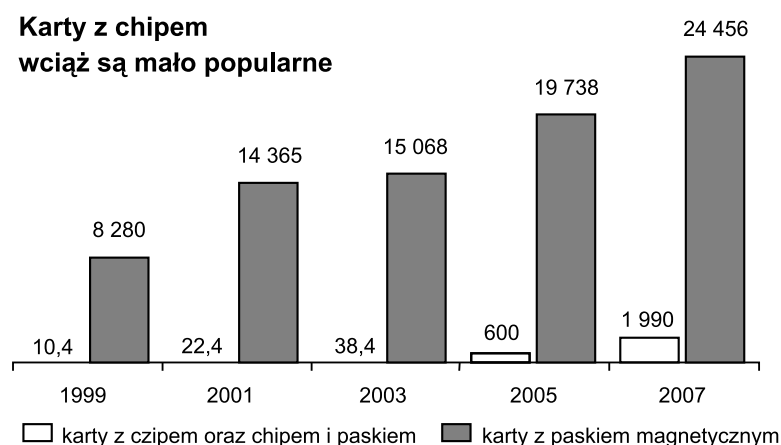


Rysunek 1. Wartość strat na skutek oszukańczych transakcji kartami płatniczymi [w mln zł]

Źródło: NBP.

Dane dotyczą oszustw dokonanych kartami sfalszowanymi, skradzionymi, zgubionymi, niedoreczonymi. Obejmują oszustwa kartami wydanymi przez banki działające w Polsce, których dokonano na terytorium Polski i w innych krajach.

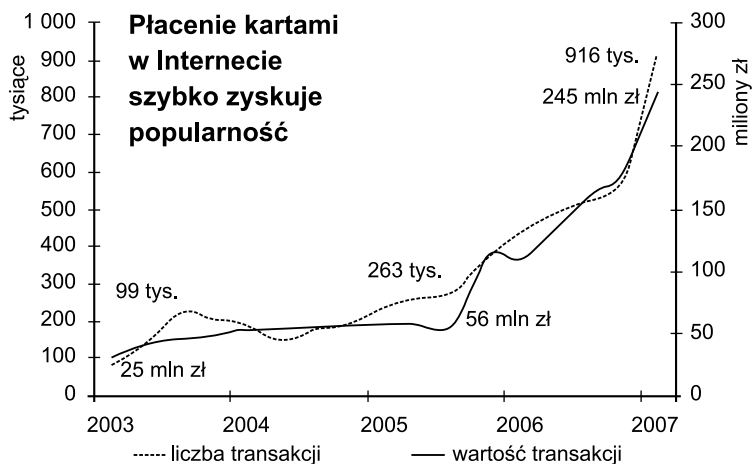
Warto w tym miejscu zauważyć, że niektóre z zagrożeń mogą zostać w dużym stopniu wyeliminowane przez zastępowanie pasków magnetycznych na kartach płatniczych mikroprocesorami. Statystyki niestety świadczą, iż karty z chipem są dalej mniej popularne, najprawdopodobniej przyczyną jest tu ich cena.



Rysunek 2. Liczba kart płatniczych różnych rodzajów [w tys. sztuk]

Źródło: NBP.

Płacenie kartami w Internecie szybko zyskuje na popularności wśród konsumentów, niewątpliwie ze względu na jego wygodę. Trzeba jednak przyznać, iż jest słabiej chronione przez prawo. Większość wydawców kart zastrzega w umowie, że posiadacz karty obciążają operacje dokonane na odległość, mimo iż karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia.



Rysunek 3. Liczba i wartość transakcji dokonanych w Internecie

2.8. Umowa o usługi bankowości elektronicznej

Przez umowę o usługi bankowości elektronicznej bank zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej wykorzystywanych przez posiadacza, a także do wykonywania operacji lub innych czynności zleconych przez posiadacza, natomiast posiadacz upoważnia bank do obciążania jego rachunku kwotą dokonanych operacji oraz należnymi bankowi opłatami i prowizjami albo zobowiązuje się do zapłaty należności na rachunek wskazany przez bank w określonych terminach.

Umowa o usługi bankowości elektronicznej powinna dodatkowo określać: zasady elektronicznej identyfikacji posiadacza, a także zasady postępowania posiadacza w związku ze zleceniem dokonywania operacji oraz korzystania z innych usług określonych w umowie.

Bank, świadcząc usługi na podstawie umowy o usługi bankowości elektronicznej, obowiązany jest do:

- a) zapewnienia posiadaczowi bezpieczeństwa dokonywania operacji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych;
- b) udostępniania posiadaczowi informacji o dokonanych operacjach i zrealizowanych z tego tytułu rozliczeniach oraz pobranych opłatach i prowizjach w terminach i w sposób określony w umowie;
- c) niezwłocznego poinformowania o odmowie lub braku możliwości wykonania zleconej operacji z przyczyn niezależnych od banku.

Posiadacz natomiast jest obowiązany do nieujawniania informacji o działaniu elektronicznego instrumentu płatniczego udostępnionego w ramach umowy o usługi bankowości elek-

tronicznej, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleczanych operacji. Należy pamiętać, iż posiadacza obciążają operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił ww. informacje.

Ustawodawca przyjął zasadę, iż zlecenia posiadacza dotyczące dokonania operacji przez bank mogą zostać odwołane tylko przed ich wykonaniem.

2.9. Umowa o instrument pieniądza elektronicznego

Przez umowę o instrument pieniądza elektronicznego bank albo instytucja pieniądza elektronicznego zobowiązują się do udostępnienia posiadaczowi pieniądza elektronicznego w zamian za środki pieniężne o nominalnej wartości wydanego pieniądza elektronicznego.

Umowa o instrument pieniądza elektronicznego powinna także określać:

- a) informacje dotyczące urządzeń, za pośrednictwem których możliwe jest udostępnienie posiadaczowi instrumentu pieniądza elektronicznego;
- b) zasady i warunki nabycia przez posiadacza pieniądza elektronicznego;
- c) minimalną wartość wykupu pieniądza elektronicznego;
- d) warunki i termin wykupu pieniądza elektronicznego przez bank albo instytucję pieniądza elektronicznego na żądanie posiadacza;
- e) zasady dokonywania zapłaty przy użyciu instrumentu pieniądza elektronicznego.

Umowa o instrument pieniądza elektronicznego nie może ograniczyć odpowiedzialności banku lub instytucji pieniądza elektronicznego wobec posiadacza za utratę pieniądza elektronicznego lub szkodę wynikłą wskutek nieprawidłowego wykonania operacji zleconych przez posiadacza, jeżeli przyczyną utraty pieniądza elektronicznego lub nieprawidłowego wykonania operacji będzie wadliwe funkcjonowanie urządzenia, na którego używanie bank lub instytucja pieniądza elektronicznego wyraziły zgodę.

W okresie obowiązywania umowy o instrument pieniądza elektronicznego posiadacz może żądać od banku albo instytucji pieniądza elektronicznego wykupienia przechowywanego na nim pieniądza elektronicznego w wartości nominalnej, w formie gotówkowej lub bezgotówkowej. Ustawodawca przyjął w tym zakresie ograniczenie, na podstawie którego bank lub instytucja pieniądza elektronicznego są obowiązane wykupić pieniądz elektroniczny przechowywany na instrumencie pieniądza elektronicznego o wartości nie mniejszej niż równowartość w złotych 5 euro, obliczaną według średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykupu.

Posiadacz ma obowiązek niezwłocznego zawiadomienia banku lub instytucji pieniądza elektronicznego o utracie instrumentu pieniądza elektronicznego w trybie określonym w umowie.

Bank oraz instytucja pieniądza elektronicznego mają obowiązek:

- a) zapewnić bezpieczeństwo w zakresie przesyłania pieniądza elektronicznego, wprowadzając rozwiązania uniemożliwiające zniekształcenie lub pozyskiwanie przez osoby nieuprawnione informacji o czynnościach i rozliczeniach prowadzonych z posiadaczem;
- b) umożliwić posiadaczowi, za pomocą udostępnionego instrumentu pieniądza elektronicznego, identyfikację co najmniej 5 ostatnich operacji zrealizowanych przy użyciu tego instrumentu oraz stanu środków pozostających i przechowywanych na instrumencie pieniądza elektronicznego;
- c) informowania posiadacza o sposobie oznaczenia miejsc, w których można dokonać ponownego zasilenia instrumentu pieniądza elektronicznego.

Ustawodawca przyjął zasadę, iż odpowiedzialność banku lub instytucji pieniądza elektro-

nicznego wobec posiadacza, wynikająca z umowy o instrument pieniądza elektronicznego, ograniczona jest do wartości pieniądza elektronicznego nabytego przez posiadacza. Umowa o instrument pieniądza elektronicznego może jednak rozszerzyć odpowiedzialność banku oraz instytucji pieniądza elektronicznego wobec posiadacza ponad to ograniczenie.

Wydawcy elektronicznych instrumentów płatniczych mogą wymieniać pomiędzy sobą informacje o posiadaczach nienależycie wykonujących umowy o elektroniczny instrument płatniczy. Informacje, o których mowa wyżej, w przypadku posiadaczy będących osobami fizycznymi zawierają następujące dane:

- a) imię i nazwisko,
- b) numer PESEL,
- c) adres zamieszkania,
- d) opis sposobu nienależytego wykonywania umowy.

3. Usługi ubezpieczeniowe

Usługi ubezpieczeniowe niewątpliwie odgrywają znaczącą rolę w gospodarce rynkowej. Usługą ubezpieczeniową jest umowa udzielenia ochrony ubezpieczeniowej przez zakład ubezpieczeniowy ubezpieczającemu.

Rynek usług ubezpieczeniowych jest regulowany w Polsce przede wszystkim przez następujące akty prawne:

- a) kodeks cywilny;
- b) ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej¹⁵⁸;
- c) ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczeń Komunikacyjnych;
- d) ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych;
- e) ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

Powyższe regulacje prawne zawierają szereg rozwiązań prokonsumenckich, w tym¹⁵⁹:

- a) nałożenie na ubezpieczycieli obowiązku udostępnienia, na wniosek ubezpieczonego, uposażonego, uprawnionego z umowy, uprawnionego do odszkodowania czy też poszkodowanego, wszelkich posiadanych informacji związanych z wypadkiem i oceną szkody;
- b) jeśli do ustalenia okoliczności i wysokości szkody niezbędne są informacje będące w posiadaniu sądów prokuratury i innych organów, instytucje te mają obowiązek udostępnić je m.in. ubezpieczycielowi czy Rzecznikowi Ubezpieczonych;
- c) określenie ramowego kształtu ogólnych warunków umów;
- d) definicję ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
- e) doprecyzowanie przepisów określających termin wypłaty odszkodowania;
- f) zaostrzone regulacje dotyczące agentów ubezpieczeniowych, m.in. w zakresie szkoleń;
- g) możliwość tworzenia sądu polubownego w sprawach ubezpieczeniowych oraz upoważnienie Rzecznika Ubezpieczonych do występowania do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu interpretację przepisów prawnych;
- h) zobowiązanie zakładów ubezpieczeń do zamieszczania w ogólnych warunkach umów

¹⁵⁸ Dz.U. z 2003 r., nr 124, poz. 1151.

¹⁵⁹ <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/story.php?story=262>, 24.06.2008 r.

na życie określonych w ustawie, szczegółowych informacji dotyczących m.in. wszystkich kosztów ubezpieczenia;

i) nowe przepisy dotyczące przypadków, gdy nabywa się pojazd ubezpieczony przez poprzedniego właściciela;

j) gradacja wysokości opłat za brak umowy ubezpieczenia obowiązkowego;

k) rozszerzenie zadań Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;

l) objęcie ochroną ubezpieczeniową odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów terytoryum państw UE oraz Węgier, Czech, Słowacji, Słowenii, Chorwacji, Szwajcarii, Cypru i Islandii połączonych umową dotyczącą zaspokajania roszczeń wynikających z międzynarodowego ruchu pojazdów.

Umowa ubezpieczeniowa ma z reguły charakter dobrowolny, z zastrzeżeniem ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Umowa ubezpieczeniowa oraz ogólne warunki ubezpieczenia powinny być sformułowane jednoznacznie i w sposób zrozumiały, co jednak w praktyce wcale nie jest takie oczywiste – wielu konsumentów ma poważny problem ze zrozumieniem umów ubezpieczeniowych. Należy jednak pamiętać, iż postanowienia sformułowane niejednoznacznie interpretować należy na korzyść ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Umowa ubezpieczeniowa, zgodnie z art. 13 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej powinna zawierać:

a) definicję poszczególnych świadczeń;

b) wysokość składek odpowiadających poszczególnym świadczeniom podstawowym i dodatkowym, zasady ustalania świadczeń należnych z tytułu umowy, w szczególności sposobu kalkulacji i przyznawania premii, rabatów i udziału w zyskach ubezpieczonego, określenie stopy technicznej, wskazania wartości wykupu oraz wysokości sumy ubezpieczenia w przypadku zmiany umowy ubezpieczenia na bezskładkową, o ile są one gwarantowane, określenia kosztów oraz innych obciążeń pobieranych przez zakład ubezpieczeń przy wypłacie świadczeń;

c) opis tych czynników w metodach kalkulacji rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych, które mogą mieć wpływ na zmianę wysokości świadczenia zakładu ubezpieczeń;

d) wskazania przepisów regulujących opodatkowanie świadczeń zakładów ubezpieczeń.

Dodatkowo w umowie ubezpieczenia na życie, związanym z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, zakład ubezpieczeń ma obowiązek podania¹⁶⁰:

a) wykazu oferowanych ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych;

b) zasad ustalania wartości świadczeń oraz wartości wykupu ubezpieczenia, w tym również zasad umarzania jednostek ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego i terminów ich zmiany na środki pieniężne i wypłaty świadczenia;

c) regulaminu lokowania środków ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego obejmującego w szczególności charakterystykę aktów wchodzących w skład tego funduszu, kryteria doboru aktywów oraz zasady ich dywersyfikacji i inne ograniczenia inwestycyjne;

d) zasad i terminów wyceny jednostek ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego;

e) zasad ustalania wysokości kosztów oraz wszelkich innych obciążeń potrąconych ze składek ubezpieczeniowych lub z ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego;

¹⁶⁰ art. 13 ust. 4 ww. ustawy

f) zasad alokacji składek ubezpieczeniowych w jednostki ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego oraz terminu zmiany składek na jednostki tego funduszu.

Ochrona konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych polega m.in. na rozszerzeniu obowiązku informacyjnego zakładu ubezpieczeń (ZU) w zakresie reklamacji i rozpatrywania skarg. Istotne jest przyznanie przez ustawodawcę konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 30 dni bez podawania przyczyny.

Ponadto zakład ubezpieczeń ma obowiązek pisemnego informowania o zmianie warunków umowy lub zmianie prawa właściwego dla zawartej umowy ubezpieczenia wraz z określeniem wpływu, jaki te zmiany będą miały na wartość świadczeń przysługujących z tytułu zawartej umowy. Następnym obowiązkiem ZU jest przynajmniej raz na rok przekazanie pisemnej informacji o wysokości świadczeń przysługującej z tytułu zawartej umowy, w tym także o wartości wykupu. Jeżeli z umowy ubezpieczenia przysługuje świadczenie ustalane na podstawie sumy ubezpieczenia wyrażonej w ustalonej kwocie, ZU ma obowiązek w tym przypadku informować o każdej zmianie w zakresie sumy ubezpieczenia. Informacja pisemna ma być także przekazywana minimum raz w roku o wartości premii, jeżeli umowa ubezpieczeniowa taką przewiduje. Konsekwencją niespełnienia przez ZU powyższych obowiązków informacyjnych jest zagwarantowanie przez ustawodawcę, iż zmiany w umowie ubezpieczenia będą skuteczne tylko w części korzystnej dla ubezpieczonego.

Integralną część umowy ubezpieczenia stanowią ogólne warunki ubezpieczenia, które powinny określać m.in.:

- a) przedmiot i zakres ubezpieczenia;
- b) sposób zawierania umowy ubezpieczenia;
- c) zakres i czas trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń;
- d) prawa i obowiązki stron umowy;
- e) tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego lub zakład ubezpieczeń;
- f) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej lub opłat pobieranych przez zakład ubezpieczeń oraz metod ich indeksacji, a także ich wysokość;
- g) sposób indeksacji składki ubezpieczeniowej;
- h) tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy ubezpieczenia zawartej na czas nieokreślony;
- i) sposób ustalania wysokości świadczenia;
- j) sposób i tryb dochodzenia roszczeń z umowy ubezpieczenia;
- k) informację o sędzie właściwym dla rozstrzygnięcia sporu mogącego wynikać z danej umowy ubezpieczenia;
- l) sumę ubezpieczenia i warunki jej zmiany.

3.1. Usługi w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych

Umowy dotyczące usług ubezpieczeń komunikacyjnych są powszechnie zawierane przez konsumentów. Wyróżnić tutaj możemy ubezpieczenia obowiązkowe – odpowiedzialność cywilną OC i dobrowolne auto casco – AC.

3.1.1. Ubezpieczenie OC

Ubezpieczeniem OC objęta jest odpowiedzialność cywilna każdej osoby (każdego sprawcy), która, kierując pojazdem, wyrządziła szkodę. Jeśli użytkownik samochodu, jadąc nim,

wsiadając do niego lub załadowując go, spowoduje wypadek, tzn. uszkodzi czyjeś mienie bądź przyczyni się do powstania „szkód osobowych”, których skutkiem będzie rozstrój zdrowia, uszkodzenie ciała lub śmierć, zakład ubezpieczeń, z którym użytkownik zawarł umowę OC, wypłaci osobom poszkodowanym przez niego odszkodowanie. Za szkodę związaną „z ruchem pojazdu” uważa się także szkodę powstałą podczas postoju lub parkowania. Z polisy OC nie otrzyma odszkodowania sprawca wypadku.

Kierujący pojazdem, chcąc skutecznie uwolnić się od odpowiedzialności, musi wykazać, że szkoda była wynikiem:

a) działania siły wyższej, a więc takiego zdarzenia zewnętrznego, którego nie można było przewidzieć i uniknąć, np. przyczyną wypadku jest nagły opad gradu;

b) wyłącznej winy poszkodowanego;

c) wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą on nie ponosi odpowiedzialności.

W przypadku gdy poszkodowany przyczynia się do powstania szkody, np. kierowca, który jechał po zmroku bez włączonych świateł i zderzył się czołowo z innym pojazdem, odszkodowanie zostaje zmniejszone.

Przepisy różnicują wielkość sumy gwarancyjnej. Nie będzie ona mogła być niższa niż: 350 000 euro na każdego poszkodowanego w przypadku szkód dotyczących osoby oraz 200 000 euro w przypadku szkód dotyczących mienia, w odniesieniu do jednego zdarzenia, niezależnie od liczby poszkodowanych.

W przypadku gdy sprawca nie posiadał ubezpieczenia lub nie mógł być zidentyfikowany, odszkodowanie wypłaca Fundusz Gwarancyjny. Roszczenia zgłasza się do jakiegokolwiek zakładu ubezpieczeń, który pośredniczy w przekazaniu dokumentów do Funduszu, o czym zawiadamia poszkodowanego. Zakład ubezpieczeń nie może odmówić przyjęcia zgłoszenia roszczenia.

Z tytułu szkód dotyczących osób poszkodowanemu przysługują różne świadczenia, przede wszystkim¹⁶¹:

1. Zadośćuczynienie za doznaną krzywdę – jest jednorazowym świadczeniem pieniężnym, mającym złagodzić cierpienia fizyczne i psychiczne poszkodowanego, zarówno teraźniejsze, jak i przyszłe. Powinno być ono ustalane w sposób indywidualny, przy uwzględnieniu stopnia trwałego kalectwa, długotrwałości choroby i związanych z nią cierpień, ale także np. wieku poszkodowanego oraz związanych z nim rokowań i możliwości na przyszłość, których nie będzie mógł wykorzystać w związku z kalectwem. Zadośćuczynienie może być pomniejszone, gdy poszkodowany przyczynił się do powstania szkody lub powiększył jej rozmiary.

2. Zwrot kosztów – związanych z leczeniem i ewentualnym przygotowaniem do nowego zawodu. Koszty związane z leczeniem należy rozumieć szeroko, nie tylko jako koszty leków czy zabiegów rehabilitacyjnych. Zgodnie z orzecnictwem sądowym należą do nich również koszty dojazdów na zabiegi, stosowanie specjalnej diety zaleconej przez lekarza, koszty koniecznej opieki ze strony osób trzecich w okresie leczenia i rehabilitacji, koszty sprzętu rehabilitacyjnego czy też sprzętu niezbędnego do leczenia.

3. Stosowne odszkodowanie – jest świadczeniem jednorazowym należnym osobom, których sytuacja życiowa uległa pogorszeniu wskutek śmierci poszkodowanego. Pogorszenie sytuacji życiowej może dotyczyć finansów, ale także może polegać na pozbawieniu osoby starszej czy niedołężnej pomocy w gospodarstwie domowym bądź na braku pomocy w wychowaniu dzieci w przypadku śmierci jednego z rodziców. Gdy do odszkodowania uprawnionych jest kilka osób, każda z nich może samodzielnie występować z roszczeniem.

¹⁶¹ <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/story.php?story=244>, 24.06.2008 r.

4. Renta, np. po pierwsze – renta z tytułu zwiększonych potrzeb, gdy istnieje konieczność stałego leczenia, opieki, dożywiania itp.; po drugie – renta uzupełniająca, która przysługuje wówczas, gdy poszkodowany utracił częściowo lub całkowicie zdolność do pracy zarobkowej albo jeżeli zwiększyły się jego potrzeby lub zmniejszyły widoki powodzenia na przyszłość; po trzecie – renta alimentacyjna (płatna w następstwie śmierci poszkodowanego), przysługująca osobom, którym poszkodowany zapewniał środki do życia.

Szkoda majątkowa określana jest zwykle przez zakłady ubezpieczeń jako szkoda częściowa lub całkowita. Jeśli samochód nadaje się do naprawy – biorąc pod uwagę nie tylko względy ekonomiczne, ale także bezpieczeństwo – mamy do czynienia ze szkodą częściową. Względy ekonomiczne to zwłaszcza koszt naprawy, który nie powinien przekraczać wartości pojazdu przed uszkodzeniem. Naprawa musi gwarantować bezpieczeństwo użytkowania po jej wykonaniu. Naprawienie szkody częściowej może nastąpić poprzez: naprawę pojazdu w warsztacie wskazanym przez zakład ubezpieczeń (z którym zakład ma podpisaną umowę), jest to system bezgotówkowy, bo z warsztatem rozlicza się bezpośrednio zakład ubezpieczeń (wybór sposobu likwidacji szkody należy do poszkodowanego). Szkoda całkowita jest natomiast wtedy, gdy koszt naprawy przewyższa wartość pojazdu przed uszkodzeniem. Naprawienie szkody całkowitej polega na wypłaceniu odszkodowania odpowiadającego aktualnej wartości rynkowej pojazdu w stanie przed wypadkiem. Odszkodowanie powinno umożliwić zakup takiego samego samochodu, jaki uległ zniszczeniu, biorąc pod uwagę jego markę, rok produkcji, przebieg itp. Jeśli poszkodowany pozostawia sobie wrak samochodu, kwota odszkodowania jest pomniejszona o wartość tych pozostałości. W przypadku odszkodowania z tytułu OC należy brać pod uwagę ceny rynkowe z dnia ustalania odszkodowania, a nie z dnia wypadku.

W świetle uchwały Sądu Najwyższego z 12 października 2001 r. można żądać także wyrównania szkody wynikającej ze zmniejszenia wartości samochodu. Sąd najwyższy uznał, że odszkodowanie, oprócz kosztów naprawy, obejmuje także zapłatę sumy pieniężnej odpowiadającej różnicy między wartością samochodu przed uszkodzeniem i po naprawie przy założeniu, że naprawa była prawidłowa, a zmniejszenie wartości samochodu nastąpiło wskutek jego uszkodzenia.

3.1.2. Ubezpieczenia autocasco (AC)

Ubezpieczenie autocasco (AC) jest ubezpieczeniem dobrowolnym, z którego najczęściej korzystają posiadacze pojazdów.

Umowę ubezpieczenia AC podpisuje się na podstawie wniosku, który przeważnie zawiera wiele szczegółowych pytań dotyczących pojazdu, sposobu jego użytkowania, właścicieli itp. Należy mieć na uwadze, że wszelkie niezgodności ze stanem faktycznym mogą być potem przywołane jako przyczyna odmowy wypłaty odszkodowania.

Ubezpieczenie AC chroni przed stratami materialnymi (nie eksploatacyjnymi) posiadacza pojazdu, jeżeli samochód zostanie skradziony, okradziony lub uszkodzony, a szkoda nie może być pokryta z ubezpieczenia innej osoby. Warunki ubezpieczenia określają, czy obejmuje ono każdego kierującego pojazdem. Również zakres terytorialny ubezpieczenia zależy od konkretnej umowy. Przeważnie obejmuje szkody powstałe na terenie Polski, natomiast poprzez zapłatę dodatkowej składki można ten zakres rozszerzyć.

Odszkodowanie – w razie powstania szkody – nie przysługuje nabywcy samochodu w „złej wierze”, mimo zawarcia umowy ubezpieczenia AC, np. jeśli nie sprawdzono czy samochód nie był skradziony.

Zakłady ubezpieczeń wymagają często, aby w samochodzie zostały zamontowane urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą. Często wypłata odszkodowania uzależniona jest od przedstawienia dokumentów potwierdzających wyposażenie pojazdu w te (określone w OWU) zabezpieczenia.

3.1.3 Ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)

NNW jest ubezpieczeniem dobrowolnym, którego warunki określone są w ogólnych warunkach ubezpieczenia, zatwierdzanych zwykle uchwałą zarządu ubezpieczyciela. Jest to więc umowa zawierana „przez przystąpienie”, co oznacza, że faktycznie nie mamy wpływu na jej treść, możemy tylko wyrazić zgodę na proponowane warunki albo poszukać innego ubezpieczyciela. Umowa ubezpieczenia gwarantuje zwykle ochronę kierowcy i pasażerom pojazdu wymienionego w umowie w zakresie następstw nieszczęśliwych wypadków pozostających w związku z ruchem tego pojazdu.

Pojęcie „nieszczęśliwy wypadek” oznacza, zgodnie z OWU, zdarzenie nagłe, wywołane przyczyną zewnętrzną, pozostające w związku z ruchem pojazdu, w następstwie którego ubezpieczony, niezależnie od swej woli, doznał trwałego uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł. Przeważnie ubezpieczeniem objęte są także trwałe następstwa nieszczęśliwych wypadków, które miały miejsce:

- a) podczas wsiadania i wysiadania z pojazdu;
- b) podczas przebywania w nim w czasie zatrzymania i postoju w trasie, podczas naprawy pojazdu na trasie;
- c) bezpośrednio przy załadowywaniu i rozładowywaniu pojazdu.

3.1.4 Ubezpieczenia „assistance”

Przedmiotem ubezpieczenia jest pomoc techniczna, medyczna i informacyjna udzielana ubezpieczonemu, gdy wydarzy się wypadek, awaria, kradzież, unieruchomienie pojazdu, uraz ciała, a także nagłe zachorowanie kierowcy. Warto przed podpisaniem umowy rozszyfrować znaczenie powyższych sytuacji. „Słowniczek” zawarty jest przeważnie w postanowieniach ogólnych. zakres świadczeń jest uzależniony od rodzaju zdarzenia i odległości od miejsca zamieszkania ubezpieczonego lub siedziby ubezpieczyciela. Świadczenie polega na przykład przeważnie na:

- a) organizacji i pokryciu kosztów naprawy pojazdu, holowania;
- b) organizacji i pokryciu kosztów przejazdu do najbliższego hotelu oraz kosztów zakwaterowania;
- c) organizacji i pokryciu kosztów transportu do szpitala.

Zwykle zawarcie umowy assistance następuje łącznie z zawarciem umowy autocasco i na taki sam okres.

Należy pamiętać, iż roszczenia z umowy ubezpieczenia z reguły przedawniają się z upływem trzech lat od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie objęte ubezpieczeniem. Wyjątek stanowią roszczenia dotyczące odpowiedzialności cywilnej, gdzie okres przedawnienia może być dłuższy, jeśli np. roszczenia związane są z przestępstwem (10 lat).

4. Kazusy

1. Pani X w czasie pobytu w sanatorium w Ciechocinku wraz z innymi kuracjuszami została zaproszona na prezentację foteli z wmontowanym urządzeniem masującym kręgosłup. Fotele kosztowały 3500 zł, ale wydawały się być naprawdę skuteczne. Konsumentka podpisała więc umowę zakupu, razem z wnioskiem o kredyt, również dostępnym u sprzedawcy foteli. Po trzech dniach pani X doszła jednak do wniosku, że transakcja ta stanowi nadmierne obciążenie dla jej budżetu. Co może w tej sytuacji zrobić? Czy musi dwukrotnie odstąpić od umów – osobno od umowy sprzedaży i osobno od umowy kredytu? Podaj podstawę prawną.

2. Konsument: „Pożyczyłem w banku 90 000 zł na huczne wesele córki. Po trzech dniach chciałem od umowy odstąpić. Bank stwierdził, że nie mam takiego prawa. Jak to? Przecież to był typowy kredyt konsumpcyjny! Czy bank ma rację?”. Podaj podstawę prawną.

3. Pan Z.: „Zawarłem umowę o kredyt konsumencki, towarzystwo finansowe pożyczyło mi 2000 zł. Po 6 dniach doszedłem jednak do wniosku, że umowę zawarłem pochopnie, postanowiłem więc skorzystać z 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy. W siedzibie firmy złożyłem na piśmie oświadczenie o wycofaniu się z transakcji. Pieniądzy na wszelki wypadek postanowiłem im jeszcze nie oddawać”. Czy oświadczenie pana Z. wywoła oczekiwane przez niego skutki? Podaj podstawę prawną.

4. Pan Kowalski: „Dwa miesiące temu zaciągnąłem kredyt gotówkowy na 10 000 zł na komunię dziecka. Myślałem, że to dobry pomysł, ale już tak nie myślę. Według umowy kredyt był naprawdę tani, bardzo nisko oprocentowany. A teraz dowiaduję się, że tak naprawdę muszę płacić więcej – jakieś dodatkowe koszty, prowizje, opłaty manipulacyjne itp. Umowa na ten temat milczy”. Czy konsument faktycznie musi ponieść te dodatkowe koszty? Podaj podstawę prawną.

5. Konsument zawarł umowę o kredyt konsumencki. Z powodu innych wydatków nie płacił rat. Kredytodawca przysłał mu pismo, w którym wypowiedział mu umowę ze skutkiem natychmiastowym. Czy ma do tego prawo? Podaj podstawę prawną.

6. Pan X: „Dwa dni temu zawarłem umowę o kredyt na zakup pralki. Przeanalizowałem dokładnie umowę, ale nie znalazłem tam informacji o przysługującym mi prawie do odstąpienia o umowy”. Czy z tego faktu wynikają dla kredytodawcy jakieś konsekwencje? Podaj podstawę prawną.

7. Pan Kowalski: „Na początku grudnia bieżącego roku pożyczyłem od banku 450 zł. Po trzech dniach złożyłem mojemu kontrahentowi pismo o odstąpieniu od umowy. Bank jednak pismo odrzucił, twierdząc, że w przypadku tak małej sumy pożyczki przepisy o kredycie konsumenckim nie mają zastosowania”. Kto w tym sporze ma rację? Podaj podstawę prawną.

8. Sprzedawca udziela na sprzedawane przez siebie towary kredytu „0%” – tzn. cenę rozkłada na raty, nie pobierając z tego tytułu żadnych opłat. Czy w tym przypadku znajdują zastosowanie przepisy o kredycie konsumenckim? Podaj podstawę prawną.

9. Pan Nowak: „Parę miesięcy temu zaciągnąłem w banku kredyt wakacyjny. Wakacje miałem luksusowe, to fakt, ale niestety trzy miesiące temu straciłem pracę. Moja sytuacja finansowa pogorszyła się do tego stopnia, że od trzech miesięcy nie spłacam comiesięcznych rat. Bank wezwał mnie do natychmiastowej zapłaty zaległych rat, nie później niż do 14 dni od otrzymania monitu, z zagrożeniem wypowiedzenia mi umowy kredytu (z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia). Czy bank ma do tego prawo? A gdzie miejsce na zwykłe ludzkie współczucie? Dodam jeszcze, że od jakiegoś czasu przestałem odbierać korespondencję z banku.” Czy bank działa legalnie? Podaj podstawę prawną.

10. Konsument pożyczył od firmy kredytowej 1000 zł na rok czasu. Zgodnie z treścią umowy koszt udzielenia kredytu (opłata przygotowawcza i prowizja) wynosi 300 zł, a oprocentowanie kredytu 40%. Czy umowa ta jest zgodna z obowiązującym przepisami? Jakie konsekwencje grożą pożyczkodawcy? Podaj podstawę prawną.

11. Pan Kowalski pożyczył w banku 70 000 zł na założenie działalności gospodarczej i rozwój firmy. Czy w tym przypadku jest objęty ochroną z ustawy o kredycie konsumenckim? Podaj podstawę prawną.

ROZDZIAŁ IX

Ochrona konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych

1. Uwagi ogólne

Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce przeżywa w ostatnich latach intensywny rozwój. Usługi telekomunikacyjne są usługami strategicznymi, nie tylko dla samych konsumentów, ale i całego społeczeństwa oraz gospodarki państwa. Ochrona konsumentów zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie jest sprawą łatwą, ponieważ na rynku telekomunikacyjnym w Polsce mamy do czynienia w dalszym ciągu z pozycją dominującą operatora publicznego.

2. Rynek usług telekomunikacyjnych

Rynek usług telekomunikacyjnych jest rynkiem specyficznym, ponieważ nie działają na nim w pełni mechanizmy rynkowe, a ponadto konkurencja w dużym stopniu jest ograniczona. Właściwie co do niektórych usług mamy do czynienia z warunkami zbliżonymi do monopolistycznych. Niewątpliwie sytuacja ta jest wynikiem długotrwanie istniejącego monopolu państwowego w telekomunikacji w PRL. Gospodarka sterowana centralnie spowodowała: po pierwsze oderwanie cen usług od rzeczywistych kosztów ich realizacji, a po drugie w związku z pozycją dominującą Telekomunikacji Polskiej brak zainteresowania podnoszeniem jakości, różnorodności, innowacyjności czy rozwoju nowych technologii oferowanych usług. Klient właściwie nie miał nic do powiedzenia – chcąc korzystać z usługi, musiał zgodzić się na warunki operatora, bez możliwości wyboru.

Obecnie rynek telekomunikacyjny podlega intensywnym przeobrażeniom. Są one skutkiem przede wszystkim wstąpienia Polski do UE, które wymusza m.in. integrację naszego rynku usług telekomunikacyjnych z rynkiem unijnym. Stwarza to konieczność dostosowywania naszego prawa telekomunikacyjnego do wymogów i norm unijnych, oczywiście także w dziedzinie ochrony konsumentów. Liberalizacja rynku telekomunikacyjnego zgodnie z postanowieniami UE ma iść w kierunku przekształcenia dotychczasowego, zmonopolizowanego rynku w rynek funkcjonujący na zasadzie konkurencyjności z zagwarantowaniem świadczenia usług powszechnych po przystępnej cenie dla wszystkich użytkowników, z zapewnieniem odpowiedniej jakości świadczonych usług.

Świadczenie usług telekomunikacyjnych w Polsce jest działalnością regulowaną, podlegającą wpisowi do rejestru. Od 1990 r. mamy do czynienia z procesem jego liberalizacji i demonopolizacji. Od 1995 r. operatorzy usług telekomunikacyjnych inni niż TP S.A. mogą się

ubiegać o zezwolenie na prowadzenie działalności telekomunikacyjnej. W 2001 r. zlikwidowano koncesjonowanie usług oraz uwolniono rynek krajowych połączeń telefonicznych, natomiast w 2003 r. nastąpiło otwarcie rynku połączeń międzynarodowych. Konsumentom zyskali na możliwości wyboru operatora telekomunikacyjnego, konkurencją dla TP S.A. stał się m.in. Dialog, Netia, Tele2, Niezależny Operator Międzystrefowy. Faktycznie jednak TP S.A. z pozycji monopolisty przekształciła się w operatora dominującego. Mimo istniejącej konkurencji TP S.A. nadal utrzymuje znaczący udział we wszystkich segmentach działalności, np. w połączeniach lokalnych ok. 80% rynku¹⁶². Trzeba przyznać, że udział ten będzie z biegiem czasu stopniowo malał na rzecz konkurencji. Oczywiście rozwijająca się konkurencja zmusza TP S.A. do wzbogacania i unowocześniania oferty. Nie można tu także nie wspomnieć o dynamicznie rozwijającej się telefonii komórkowej i internetowej (VoIP).

3. Usługa telekomunikacyjna

Usługą telekomunikacyjną zgodnie z definicją ustawową zawartą w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne¹⁶³ jest przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, za wyjątkiem usług poczty elektronicznej. Usługa telekomunikacyjna oprócz przekazywania wiadomości za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych bądź innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną (telekomunikacja)¹⁶⁴ składa się także z usług materialnych i informacyjnych, np. przyłączenie do sieci czy biuro numerów. Dla prawa konsumenckiego można przyjąć, iż usługą telekomunikacyjną jest gromadzenie, przetwarzanie i przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej oraz świadczenie dodatkowych usług związanych z przesyłaniem sygnałów¹⁶⁵.

Usługi telekomunikacyjne możemy podzielić na¹⁶⁶:

- a) usługi telefoniczne,
- b) przyłączenie do sieci,
- c) usługa o podwyższonej opłacie (np. konkursy audio-tele, horoskopy, serwisy informacyjne),
- d) zapewnienie szerokopasmowego dostępu do Internetu.

Usługi telekomunikacyjne należą do usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym (*Services of General Economic Interest* – SGEI). Są to usługi o charakterze gospodarczym, mające ogromne znaczenie dla funkcjonowania społeczeństwa i gospodarki państwa. Z tego względu objęte też są specjalnym reżimem państwowym i specjalnymi regulacjami, do których przestrzegania wyznaczono państwowe urzędy regulacyjne.

3.1. Pojęcie usługi powszechnej

W związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych w ogólnym interesie gospodarczym przyjęto koncepcję tzw. usługi powszechnej, do której dostęp powinni mieć wszyscy

¹⁶² Dane szacunkowe TP S.A. – www.tp.pl

¹⁶³ Dz.U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800 z późn. zm.

¹⁶⁴ S. Piątek, *Prawo telekomunikacyjne. Komentarz*, C. H. Beck, Warszawa 2005, s. 129.

¹⁶⁵ *Ibidem*, s. 415.

¹⁶⁶ E. Kieźel (red.), *op. cit.*, s. 197.

obywatele po przystępnej cenie, bez względu na jej opłacalność. W telekomunikacji na usługę powszechną składają się podstawowe usługi telekomunikacyjne, zaspokajające potrzeby zawodowe i społeczne obywateli. Są to usługi dostępne dla wszystkich użytkowników stacjonarnych, publicznych sieci telefonicznych na terytorium kraju, z zachowaniem odpowiedniej jakości i po przystępnej cenie. Zaliczamy do nich:

- a) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w miejscu stałego zameldowania abonenta (lub do nieruchomości, do której abonent ma tytuł prawny), z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług (ISDN);
- b) utrzymanie łącza abonenckiego w gotowości do świadczenia usług;
- c) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych, obejmujących także zapewnienie transmisji do faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet;
- d) udzielanie informacji o numerach telefonicznych oraz udostępnianie spisów abonentów;
- e) świadczenie udogodnień dla osób niepełnosprawnych;
- f) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych (publicznie dostępnych telefonów, w których połączenie opłacane jest automatycznie za pomocą np. monet).

Niewątpliwie zaliczenie usług telekomunikacyjnych do usług powszechnych sprawia, iż są one świadczone przez operatorów nawet w sytuacjach, gdy nie są opłacalne pod względem ekonomicznym (np. na słabo zaludnionych terenach wiejskich). Ich podstawową cechą jest bowiem obowiązek świadczenia ich przez operatora wybranego w drodze konkursu lub wyznaczonego w drodze decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Mamy tutaj do czynienia z jednej strony z dopłatą przez państwo do usług, których świadczenie jest nierentowne, a z drugiej strony z intensywniejszym nadzorem, w szczególności cennika i regulaminu usług. W naszym kraju operatorem takim jest Telekomunikacja Polska S.A.¹⁶⁷

4. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się, co zasady, w formie pisemnej. Wyjątkiem jest zawarcie umowy poprzez czynności faktyczne, np. zakup karty telefonicznej, skorzystanie z aparatu publicznego. Zawarcie umowy w tej postaci nie pociąga za sobą utrudnień dowodowych w razie sporu (nie ma w tym przypadku zastosowania rygor *ad probationem*).

Ustawodawca, chcąc chronić interesy konsumentów, wprowadził szereg zakazów i obwarowań odnoszących się do sposobu sformułowania i zawarcia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Mamy w tym przypadku do czynienia z ograniczeniem swobody zawierania umów po stronie sprzedawcy usług telekomunikacyjnych. Zaliczyć możemy tu:

1. Zakaz praktyki zwanej wiązaniem świadczeń (*tying*), operator nie może uzależnić zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od korzystania przez konsumenta z innych usług tego przedsiębiorcy lub od nabycia urządzenia od określonego nabywcy. Przykładem tutaj może być działanie TP S.A., która uzależniła możliwość skorzystania z usługi dostępu do Internetu – tzw. „Neostrady TP” od jednoczesnego opłacania abonamentu telefonicznego. Czyli konsument, chcąc jedną usługę, musiał skorzystać także z drugiej, mimo że faktycznie jej nie potrzebował.

¹⁶⁷ Na podstawie decyzji z dnia 5 maja 2006 r., nr DRTD – WUD-6070-1/06(d).

Nie naruszają tego zakazu działania operatorów polegające na łączeniu usług w zestaw promocyjny, jeżeli oferują jednocześnie obie usługi oddzielnie. Chodzi tu bowiem o możliwość swobodnego wyboru przez konsumenta, czy chce skorzystać z jednej usługi, czy może z dwóch, na preferencyjnych warunkach.

2. Zakaz stosowania w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych klauzuli zabraniającej konsumentowi zmieniania dostawcy oraz zawierania z innym dostawcą takiej umowy (czyli właściwie klauzuli zabraniającej rozwiązania umowy przez abonenta). Często praktyką stosowaną przez operatorów usług telekomunikacyjnych mającą na celu zachęcenie ich do zawarcia umowy jest oferowanie różnego rodzaju ulg, np. obniżenie czy niepobieranie przez określony w umowie okres abonamentu czy sprzedaż urządzeń po niższej cenie. W takim przypadku operatorzy usług telekomunikacyjnych w zamian zobowiązują abonenta do zawarcia umowy na określony, zwykle 2-letni okres, przy czym odstąpienie od takiej umowy przed czasem wiąże się z koniecznością zapłaty wysokiej opłaty. Trzeba pamiętać, iż zgodnie z prawem, roszczenie odszkodowawcze operatora musi być wskazane wyraźnie w umowie oraz nie może być wyższe niż wartość zaoferowanej klientowi ulgi. Umowa nie może zawierać dodatkowych zastrzeżeń w formie sankcji.

3. Zakaz uzależnienia zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od podania przedsiębiorcy danych osobowych abonenta w zakresie szerszym niż dopuszczony w ustawie. Art. 57 Prawa telekomunikacyjnego uprawnia operatora do przetwarzania następujących danych dotyczących użytkownika będącego osobą fizyczną: a) nazwisk i imion, b) imion rodziców, c) miejsca i daty urodzenia, d) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, e) PESEL, f) nazwy i serii dokumentów potwierdzających tożsamość, g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy. Wykorzystanie jakichkolwiek innych danych wymaga uzyskania zgody abonenta.

4. Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych nie może odmówić zawarcia umowy, jeżeli potencjalny klient spełnia wszystkie warunki określone w regulaminie świadczenia tych usług, a samą umowę ma obowiązek zawrzeć w terminie 30 dni od złożenia wniosku. W umowie powinien być określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi. W przypadku bezzasadnej odmowy przez operatora zawarcia umowy, konsument może wytoczyć powództwo o ustalenie stosunku prawnego.

5. Obowiązek operatora do rozłożenia na raty, na żądanie abonenta, opłaty za przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci głównej lokalizacji abonenta.

4.1. Elementy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna zawierać:

- a) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- b) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usługi;
- c) zakres obsługi serwisowej;
- d) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych, oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- e) czas trwania umowy oraz warunki jej przedłużenia czy rozwiązania;
- f) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi;

g) tryb postępowania reklamacyjnego;

h) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Istotne jest zabezpieczenie interesów konsumenta w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych o podwyższonej opłacie, w tej sytuacji prawo chroni go w następujący sposób¹⁶⁸:

a) dostawca tej usługi jest zobowiązany wraz z jej numerem podać do wiadomości publicznej cenę za jednostkę rozliczeniową połączenia (netto i brutto);

b) rozpoczęcie korzystania przez użytkownika z usługi o podwyższonej opłacie musi być poprzedzone informacją o cenie jednostki rozliczeniowej połączenia;

c) użytkownik musi mieć możliwość zakończenia korzystania z usługi o podwyższonej opłacie przed rozpoczęciem jej naliczania;

d) rejestr numerów usług o podwyższonej opłacie wraz z informacją o cenie prowadzony przez Prezesa UKE znajduje się na stronie internetowej Urzędu.

Konsument ma zagwarantowane prawo do swobodnego wyboru operatora usługi telekomunikacyjnej. O ile konsument zawarł umowę z operatorem o znaczącej pozycji rynkowej, jest on uprawniony do wyboru dowolnego dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. W tym celu może podpisać umowę o preselekcję lub wybierając numer dostępu tego operatora, tzw. prefiks. Operator przyłączający nie może w takim wypadku wysuwać wobec abonenta żadnych roszczeń.

Istotna z punktu widzenia konsumenta jest także swoboda zmiany i przeniesienia numeru. Zmiana numeru jest możliwa, jeżeli abonent wykaże, iż korzystanie z przydzielonego numeru jest dla niego uciążliwe, np. z powodu licznych połączeń pomyłkowych. Nie ma tutaj potrzeby udowadniania przez konsumenta takiej uciążliwości, wystarczy np. przedstawienie wykazu połączeń przychodzących. Natomiast przeniesienie numeru jest możliwe na żądanie abonenta zmieniającego miejsce zamieszkania, jednak tylko w obrębie tej samej strefy numerycznej, w przypadku kiedy dostawca posługuje się numerami zawierającymi wskaźnik obszaru geograficznego, wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci, tzw. numer kierunkowy. Istnieje także możliwość przenoszenia numeru między różnymi operatorami. Nie ma takiej jednak możliwości pomiędzy operatorami stacjonarnymi i komórkowymi. Operator ma prawo obciążyć abonenta kosztami za zmianę lub przeniesienie numeru, za wyjątkiem sytuacji gdy przyczyną takiego przeniesienia lub zmiany było działanie operatora¹⁶⁹. Operator ma 21 dni od dnia złożenia przez abonenta wniosku na zmianę lub przeniesienie numeru, chyba że wyda decyzję odmowną.

Zgodnie z prawem dostawca usług telekomunikacyjnych ma obowiązek zapewnić użytkownikom:

a) możliwość uzyskania połączenia z konsultantem dostawcy usług;

b) podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego typu połączeń ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń;

c) szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych (tzw. billing), może być za niego pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku.

¹⁶⁸ E. Kieźel (red.), *op. cit.*, s. 214.

¹⁶⁹ S. Piątek, *op. cit.*, s. 478.

5. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych

Wyróżniamy dwie podstawy odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych:

1. Na zasadach ogólnych – przepisy kodeksu cywilnego stosuje się w stosunku do przedsiębiorcy telekomunikacyjnego nieświadczącego usługi powszechnej. W przypadku przedsiębiorcy świadczącego usługę powszechną stosuje się przepisy kodeksu cywilnego tylko gdy dopuścił się on niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania na skutek winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub czynu niedozwolonego.

2. Na zasadach wynikających z Prawa telekomunikacyjnego – odpowiada przedsiębiorca świadczący usługę powszechną z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania z innych przyczyn niż powyższe.

Ponadto przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi międzynarodowe odpowiada za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie w zakresie i na zasadach ustalonych w umowach międzynarodowych, których Rzeczpospolita Polska jest stroną.

Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie przysługuje za każdą pełną (tj. ukończoną) dobę. Odszkodowanie jednak nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin, tzn., że wszystkie przerwy w okresie rozliczeniowym sumują się. Nieistotne dla zasadności poniesienia odpowiedzialności przez operatora jest, czy abonent miał zamiar w tym czasie korzystać z usługi, czy też nie.

Niestety w tym miejscu należy zauważyć, iż konsument nie może domagać się odszkodowania w wysokości faktycznie poniesionej szkody. Odszkodowanie za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej, jako że jest zobowiązaniem niepieniężnym, traktowane jest jako kara umowna (art. 483 k.c.).

Należy pamiętać, iż niezależnie jednak od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Czyli w przypadku gdy przerwa w świadczeniu usług będzie dłuższa niż 12 godzin, a okresie rozliczeniowym wyniesie ponad 36 godzin, to abonent powinien otrzymać i odszkodowanie i odpowiedni zwrot abonamentu.

Natomiast z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego (świadczącego usługę powszechną):

a) terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub

b) określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług

– za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi końcowemu od przedsiębiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego przedsiębiorcę za świadczenie usługi powszechnej płatnej okresowo.

5.1. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej

Abonent może skorzystać z trzech sposobów złożenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej¹⁷⁰:

a) ustnie do protokołu – osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy, jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła;

b) telefonicznie – operator jest zobowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni; potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie podać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji; potwierdzenie to nie jest wymagane, jeżeli operator udzielił odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu telefonicznego złożenia reklamacji;

c) pisemnie (list, faks, poczta elektroniczna) – operator jest obowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni; potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie podać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji; potwierdzenie to nie jest wymagane, jeżeli operator udzielił odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu telefonicznego złożenia reklamacji.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy¹⁷¹.

Reklamacja może być wniesiona przez abonenta z powodów: niedotrzymania, z winy dostawcy usług, określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi; niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowego obliczania należności z tytułu świadczenia usługi.

Zgodnie z przepisami reklamacja usługi telekomunikacyjnej powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania reklamującego;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji umowy o przyłączenie do sieci;
- f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
- g) określenie długości przerwy w świadczeniu usług – w przypadku reklamacji awarii lub wyłączenia telefonu;
- h) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- i) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej. Ustawodawca przyjął domniemanie, iż w przy-

¹⁷⁰ Usługi, Poradnik UOKiK, s. 37.

¹⁷¹ §4 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 21 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2004 r., nr 226, poz. 2290 i 2291).

padku gdy reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Wówczas dostawca usługi telekomunikacyjnej ma następne 30 dni na rozliczenie się z abonentem. Od odmowy uwzględnienia reklamacji odwołanie nie przysługuje. Zakończenie postępowania reklamacyjnego jest natomiast niezbędne, by konsument mógł wnieść sprawę do sądu lub rozpoczęcie postępowania mediacyjnego.

W przypadku operatora świadczącego usługę powszechną drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli przedsiębiorca wyznaczony nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uznana.

Należy pamiętać, iż roszczenia o niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.

6. Kazusy

1. Pan Kowalski: „Otrzymał fakturę od operatora za mijający okres rozliczeniowy usług telekomunikacyjnych, doszedłem do wniosku, że kwota do zapłaty jest za wysoka i z całą pewnością musiała zająć tu jakaś pomyłka. Udałem się więc do najbliższego punktu obsługi klienta w celu złożenia reklamacji. Na miejscu pracownik odmówił przyjęcia reklamacji, twierdząc, że zgłoszenia reklamacyjne przyjmowane są wyłącznie w siedzibie głównej operatora. Czy pracownik punktu obsługi klienta działa legalnie?” Udziel odpowiedzi panu Kowalskiemu, podaj podstawy prawne.

2. Dnia 29 listopada 2007 r. konsumentka zgłosiła reklamację dotyczącą faktury za usługi telekomunikacyjne, żądając obniżenia abonamentu i zapłaty odszkodowania za liczne i długotrwałe przerwy (powyżej 24 h) w świadczeniu usługi telefonicznej. Dnia 7.01.2008 r. otrzymała od operatora pisemną odpowiedź, w której stwierdzał on, że w tym przypadku nie ma podstaw do uznania reklamacji. Czy konsumentka ma szansę na wygranie tej sprawy w sądzie? Czy operator zachował się zgodnie z prawem? Podaj podstawy prawne.

3. Pan Nowak rozlicza się z operatorem co miesiąc – okres rozliczeniowy liczy się od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca. W styczniu w świadczeniu usług telefonicznych występowały liczne i długotrwałe przerwy. Od kiedy zaczyna biec 12-miesięczny termin na złożenie reklamacji? Podaj podstawy prawne (styczeń ma 31 dni).

4. Pani Kowalska otrzymała od operatora fakturę 10.01.2007 r., której termin płatności upływał 27.01.2007 r. Rok później – dnia 24.01.2008 r. pani Kowalska zareklamowała ową styczniową fakturę. Czy zmieściła się w terminie? Podaj podstawę prawną.

5. Pan X dnia 16.10.2007 r. zareklamował fakturę za usługi telekomunikacyjne, żądając zwrotu części abonamentu i wypłaty odszkodowania łącznie w sumie 70 zł. Dnia 10 listopada otrzy-

mał od operatora pisemną odpowiedź, w której operator uznał jego roszczenia. Jednocześnie w piśmie tym była informacja, że pieniądze zostaną przelane na konto bankowe konsumenta w ciągu najbliższych trzech miesięcy. Czy operator działa zgodnie z prawem? Podaj podstawy prawne.

6. Konsument przesłał do operatora zgłoszenie reklamacyjne listem. Po trzech tygodniach nie otrzymał jednak żadnego potwierdzenia od adresata. Skontaktował się z operatorem telefonicznie i usłyszał, że operator ma na piśmie potwierdzenie reklamacji 30 dni. Czy operator udzielił konsumentowi prawdziwych informacji? Podaj podstawy prawne.

7. Konsumentka zgłosiła operatorowi reklamację z tytułu niedotrzymania z winy operatora terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej. Operator pisemnie poinformował ją, że zgłoszona przez nią sprawa nie podlega rozpatrzeniu w trybie reklamacyjnym. Czy operator ma rację? Podaj podstawy prawne.

8. Pani Wiśniewska: „Nie spodobała mi się faktura, którą otrzymałam od operatora. Uważam, że suma do zapłaty została znacznie zawyżona, a przedstawione połączenia w ogóle nie miały miejsca. Niezwłocznie udałam się więc do punktu obsługi klienta w celu zgłoszenia reklamacji. Pracownik poinformował mnie jednak, że nie przyjmie mojej reklamacji ustnie, gdyż zgodnie z obowiązującym prawem muszę ją złożyć na piśmie i bezwzględnie opatrzyć swoim własnoręcznym podpisem. Czy ten pan ma rację?” Udziel odpowiedzi konsumentce, podaj podstawy prawne.

9. Na reklamację konsumenta operator udzielił odmownej odpowiedzi telefonicznie po dwóch miesiącach. Jakim obowiązkom uchybił? Jakie grożą mu konsekwencje? Podaj podstawy prawne.

10. W okresie rozliczeniowym nastąpiły 3 przerwy – każda 20-godzinna – w świadczeniu usługi powszechnej. Czego może zażądać konsument i na jakiej podstawie prawnej?

11. Konsumentka miała w okresie rozliczeniowym 3 przerwy w świadczeniu usług powszechnych – jednogodzinną i dwie dwugodzinne. Na podstawie art. 105 Prawa telekomunikacyjnego zażądała od operatora zapłaty odszkodowania i zwrotu opłaty abonamentowej. Czy miała do tego prawo?

ROZDZIAŁ X

Ochrona konsumentów na rynku usług pocztowych

1. Uwagi ogólne

Usługi pocztowe podobnie jak usługi telekomunikacyjne są strategiczne dla funkcjonowania społeczeństwa. Jest to rynek w dużej mierze regulowany przez państwo, gdzie mechanizmy wolnego rynku i swobodnej konkurencji są w znacznym stopniu ograniczone. Rodzi to wiele problemów dla samych konsumentów, którzy mają często ogromne problemy z dochodzeniem swoich praw, szczególnie w zakresie tzw. przesyłek nieewidencjonowanych.

2. Rynek usług pocztowych

Rynek usług pocztowych, podobnie zresztą jak wcześniej omawianych usług telekomunikacyjnych, jest rynkiem o specyficznych warunkach. Tutaj także przez kilkadziesiąt lat mieliśmy do czynienia z monopolem państwa, który przyczynił się nie tylko do pogorszenia jakości oferowanych usług, ale także do braku odpowiedniej ochrony interesów konsumentów. Od kilkunastu lat rynek usług pocztowych podlega intensywnym przeobrażeniom, związanym z tendencjami liberalizacyjnymi, postępem technologicznym czy wreszcie potrzebą dostosowania polskiego prawa do przepisów UE. Wszystkie te procesy prowadzą do rozwoju lepszej ochrony interesów konsumentów. Trzeba jednak przyznać, że efekty przeobrażenia rynku usług pocztowych nadal są słabo widoczne dla przeciętnego konsumenta. Dzieje się tak przede wszystkim z dwóch powodów ograniczających w znaczny sposób rozwój konkurencji. Po pierwsze uzależnienie świadczenia usług pocztowych w zakresie przesyłek do 2000 g od zezwolenia właściwego organu, a pozostałych usług od wpisu do rejestru prowadzonego przez ten organ, po spełnieniu oczywiście określonych wymagań. W ten sposób ograniczono konkurencję w zakresie najpopularniejszych mniejszych przesyłek. Po drugie Poczta Polska jako operator publiczny ma zgodnie z art. 47 ust. 1 Prawa pocztowego przyznaną wyłączność na świadczenie tzw. „usług zastrzeżonych”¹⁷². Są to usługi obejmujące przyjmowanie, przemiesz-

¹⁷² Inne podmioty mogą także świadczyć usługi zastrzeżone, ale tylko wtedy, gdy pobrana przez nie opłata nie jest niższa niż dwuipółkrotność opłaty za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki listowej stanowiącej przesyłkę z najniższego przedziału wagowego i najszybszej kategorii określonej w cenniku usług pocztowych Poczty Polskiej.

czanie i doręczanie w obrocie krajowym przesyłek z korespondencją, przesyłek reklamowych i innych przesyłek, nadanych w sposób uniemożliwiający sprawdzenie zawartości oraz wszystkich przesyłek w obrocie zagranicznym o masie do 50 g. Wyłączenie Poczty Polskiej w tym zakresie usług pocztowych została wprowadzona jako narzędzie rekompensujące operatorowi publicznemu świadczenie usług powszechnych po niskich cenach. Z jednej strony wprowadzenie surowych wymagań dla firm świadczących usługi pocztowe jest rozwiązaniem korzystnym dla konsumentów, z drugiej strony jednak przyznanie bardzo silnej pozycji na rynku Poczcie Polskiej powoduje obniżenie jakości świadczonych przez nią usług oraz zmniejsza motywację do sprostania wymaganiom konsumentów.

Podsumowując, obecnie rynek usług pocztowych możemy podzielić na trzy sektory: zastrzeżony dla Poczty Polskiej, ograniczony dla innych operatorów pocztowych poprzez konieczność uzyskania zezwolenia oraz wolny. Obraz ten ulegnie zmianie w następnym roku, gdyż dominująca pozycja Poczty Polskiej została jej zagwarantowana przez ustawodawcę do 2009 r.

Już teraz jest duża szansa na zwiększenie konkurencji na rynku usług pocztowych, gdyż obecnie na rynku działa ok. 150 firm prywatnych doręczających przesyłki, a liczba ta na pewno wzrośnie w związku z dużym zainteresowaniem zagranicznych gigantów pocztowych (np. Deutsche Post, La Poste, UPS) polskim rynkiem¹⁷³. Rozwój konkurencji niewątpliwie sprzyjać będzie poprawie jakości usług pocztowych.

3. Pojęcie usługi pocztowej

Zgodnie z ustawą z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe¹⁷⁴ usługę pocztową stanowi, wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe:

a) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem, zwanych dalej „drukami bezadresowymi”;

b) prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjęcie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;

c) realizowanie przekazów pocztowych.

Usługą pocztową nie jest:

a) przemieszczanie i doręczanie własnych przesyłek, jeżeli jest wykonywane bez udziału osób trzecich;

b) przemieszczanie i doręczanie dokumentów dotyczących towarów przemieszczanych wraz z nimi;

c) przewóz rzeczy innych niż korespondencja, wykonywany na podstawie odrębnych przepisów;

d) wzajemna nieodpłatna wymiana korespondencji, dokonywana wyłącznie przez wymieniające się podmioty;

e) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę specjalną ministra właściwego do spraw wewnętrznych;

g) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę Ministra Obrony Narodowej – wojskową pocztę polową.

¹⁷³ E. Kieźel (red.), *op. cit.*, s. 203.

¹⁷⁴ Dz.U. z 2003 r., nr 130, poz. 1180 z późn. zm.

3.1. Pojęcie usługi powszechnej

Usługi pocztowe, podobnie jak usługi telekomunikacyjne, o których była mowa wcześniej, należą do usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym (SGEI). W związku z bardzo istotną rolą, jaką odgrywają usługi pocztowe w funkcjonowaniu społeczeństwa, tutaj także, tak jak w przypadku usług telekomunikacyjnych, wyróżniono usługi powszechne. Zaliczamy do nich usługi świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w sposób jednolity, w porównywalnych warunkach i po przystępnych cenach, z zachowaniem wymaganej prawem jakości oraz z zapewnieniem co najmniej jednego opróżnienia nadawczej skrzynki pocztowej i doręczenia przesyłek w każdy dzień roboczy i nie mniej niż 5 dni w tygodniu, które polegają na:

- a) przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu: przesyłek listowych do 2000 g, w tym przesyłek poleconych i przesyłek z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych do 10 kg, w tym z zadeklarowaną wartością, przesyłek dla ociemniałych;
- b) doręczaniu nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych do 20 kg;
- c) realizowaniu przekazów pocztowych.

Zgodnie z art. 46 Prawa pocztowego operatorem wyznaczonym do realizowania usług powszechnych jest obecnie Poczta Polska. Operator wyznaczony ma obowiązek realizowania usług powszechnych po przystępnej cenie, która czyni je dostępnymi dla wszystkich obywateli, dlatego też działalność ta jest dotowana z budżetu państwa¹⁷⁵.

Konsument na rynku usług pocztowych jest właściwie słabo chroniony. Ustawodawca zabezpieczył interesy konsumentów tylko w pewnym stopniu. Wynika to także z faktu, iż usługi pocztowe są świadczone na podstawie umów, które najczęściej zawierane są w sposób dorozumiany, np. poprzez wrzucenie listu do skrzynki opatrzonego znaczkiem. Wzajemne prawa i obowiązki nie wynikają tylko z umowy, ale i z regulaminu opracowywanego przez operatora usługi pocztowej. Wydanie regulaminu świadczenia usług pocztowych jest wręcz obowiązkiem ustawowym operatorów, wynikającym z Prawa pocztowego. Operatorzy pocztowi nie mają obowiązku przedkładania regulaminu świadczenia usług, jeżeli spełnią trzy warunki: po pierwsze, gdy chodzi o drobne bieżące sprawy życia codziennego, po drugie, gdy w odniesieniu do danej kwestii posługiwanie się regulaminem jest zwyczajowo przyjęte oraz po trzecie, gdy o treści regulaminu można się łatwo dowiedzieć. Wynika z tego wniosek, że regulamin taki powinien być umieszczony w łatwo dostępnym miejscu, np. wywieszony na poczcie. Tutaj jednak poważny problem stanowi niefrasobliwość samych konsumentów, którzy często w ogóle regulaminu nie czytają, a to sprawia, iż po prostu nie wiedzą, w jaki sposób powinna być zrealizowana usługa pocztowa, którą właśnie zakupili.

4. Umowa o świadczenie usługi pocztowej

4.1. Zawarcie umowy o świadczenie usług pocztowych

Zawarcie umowy o świadczenie usług pocztowych następuje w szczególności przez takie czynności faktyczne jak:

¹⁷⁵ Zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska” (Dz.U. z 1997 r., nr 106, poz. 675 z późn. zm.).

a) przyjęcie przez operatora przesyłki do przemieszczenia i doręczenia;
b) wrzucenie przesyłki listowej, z wyłączeniem przesyłek rejestrowanych oraz podlegających ustawowemu zwolnieniu z opłat pocztowych, do nadawczej skrzynki pocztowej operatora;

c) przyjęcie przekazu pocztowego.

Poczta Polska jako operatora publicznego obowiązuje zakaz odmowy zawarcia umowy o świadczenie usług pocztowych. Ustawodawca wprowadził kilka wyjątków, które wyłączają obowiązywanie tego zakazu, a mianowicie:

a) nie są spełnione wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w ustawie lub w przepisach wydanych na jej podstawie, a także w regulaminach wykonywania usług pocztowych;

b) zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub operatora na szkodę;

c) na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub znaki opłaty pocztowej nie spełniające wymagań określonych w ustawie;

d) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub części na obszarze nieobjętym zezwoleniem lub wpisem do rejestru;

e) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;

f) przesyłka nie spełnia określonych przez operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy.

Należy wspomnieć o uprawnieniu konsumenta nadającego przesyłkę do odstąpienia od umowy o dostarczenie przesyłki rejestrowanej (listu poleconego) lub do zmiany jej warunków, poprzez wskazanie innego odbiorcy po zawarciu tej umowy, a przed doręczeniem przesyłki rejestrowanej, za zwrotem kosztów. Oczywiście warunkiem jest tutaj, aby przesyłka nie doszła jeszcze do adresata. Uprawnienie to dotyczy tylko przesyłek rejestrowanych, nie ma takiej możliwości w przypadku innego rodzaju usług pocztowych.

Poczta Polska jako operator usług powszechnych została zobowiązana przez ustawodawcę do zachowania odpowiedniej jakości wykonywanych usług pocztowych poprzez:

a) zachowanie terminów doręczenia i wskaźnika terminowości doręczeń;

b) utrzymanie w celu zapewnienia dostępności usług odpowiedniej infrastruktury;

c) zabezpieczanie przesyłek.

Terminy doręczenia określono dla przesyłek listowych najszybszej kategorii na 4 dni po dniu nadania, oraz 6 dni dla przesyłek listowych innych. Termin doręczenia nie wydłuża się w związku z dniami wolnymi od pracy oraz nie rozróżnia się w tym względzie przesyłek listowych na krajowe i zagraniczne. Nie ma natomiast określonych terminów doręczenia dla pozostałych przesyłek, określają je w sposób dowolny operatorzy w regulaminach wykonywania usług.

Natomiast wskaźnik terminowości doręczeń, który precyzuje załącznik nr 2 do rozporządzenia ministra infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych¹⁷⁶ jest to liczba przesyłek, która powinna być doręczona w określonym terminie. Badaniem zachowania wskaźnika terminowości doręczeń zajmuje się Prezes UKE i corocznie ogłasza jego wyniki w Biuletynie UKE.

Wymóg natomiast utrzymania właściwej infrastruktury zgodnie z ww. rozporządzeniem obejmuje utworzenie sieci co najmniej 8240 placówek operatora publicznego, czynnych co

¹⁷⁶ Dz.U. z 2004 r., nr 5, poz. 34 z późn. zm.

najmniej 5 dni w tygodniu oraz respektowanie warunków technicznych przewidzianych dla nadawczych skrzynek pocztowych.

5. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych

Operatorzy świadczący usługi pocztowe inne niż powszechne odpowiadają za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego. Operator publiczny, czyli Poczta Polska, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej na warunkach określonych w Prawie pocztowym.

Ustawa wyłączyła odpowiedzialność operatora publicznego, w przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej nastąpiło:

- a) wskutek siły wyższej;
- b) wyłącznie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych;
- c) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.

W przypadku gdy Poczta Polska realizuje usługi pocztowe inne niż powszechne, odpowiada także na warunkach ogólnych, jak inni operatorzy pocztowi.

Operator publiczny odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej jedynie w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego.

Należy pamiętać, iż roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez adresata operatorowi nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:

- a) za utratę przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez operatora publicznego za traktowanie przesyłki jako przesyłki poleconej;
- b) za utratę paczki pocztowej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie;
- c) za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- d) za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2;
- e) za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy;
- f) za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono.

Odszkodowanie powyższe nie może być jednak wyższe niż zadeklarowana wartość przesyłki.

W przypadku niezrealizowania przekazu pocztowego przysługuje odszkodowanie w wysokości pięciokrotnej opłaty pobranej za jego nadanie. Ponadto zwrotowi podlega kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym.

W przypadku niewykonania usługi operator, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego prawo wniesienia reklamacji przysługuje nadawcy albo adresatowi – gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi.

Jak widać, jeżeli chodzi o pocztowe usługi powszechne, ustawodawca skorzystał z instytucji kary umownej, która uniemożliwia konsumentom dochodzenie odszkodowania w wysokości rzeczywiście poniesionej straty. Natomiast w przypadku świadczenia usług pocztowych innych niż powszechne wysokość odszkodowania nie jest ograniczona i odpowiada rzeczywistej szkodzie.

Postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej dzieli się na:

a) postępowanie skargowe, które można wszcząć w przypadku niezachowania terminu doręczenia przesyłki listowej poprzez wniesienie skargi;

b) postępowanie reklamacyjne, które polega na wniesieniu reklamacji w razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego.

Niestety, trzeba tu podkreślić ułomność ochrony interesów konsumentów na rynku usług pocztowych, bowiem ogranicza się ona jedynie do przesyłek rejestrowanych i przekazów pocztowych. Z tego też względu reklamacje przesyłek nieewidencjonowanych są najczęściej traktowane przez operatorów jako bezzasadne.

5.1. Skarga na niezachowanie terminu doręczenia przesyłki listowej

Skargę na niezachowanie terminu doręczenia przesyłki listowej wnosi się:

a) nie wcześniej niż:

– piątego dnia od dnia nadania przesyłki listowej – w przypadku przesyłek najszybszej kategorii,

– siódmego dnia od dnia nadania – w przypadku pozostałych przesyłek listowych;

b) nie później niż po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki listowej.

Skargę można wnieść w dowolnej formie w każdej placówce Poczty Polskiej. Oczywiście najlepszą formą dla celów dowodowych będzie forma pisemna. Może ją wnieść adresat lub nadawca. Skarga zostaje przekazana niezwłocznie przez placówkę, w której ją złożono, do jednostki organizacyjnej właściwej do jej rozpatrzenia. Jednostka ta ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na skargę w terminie nie dłuższym niż 14 dni. Niestety, Prawo pocztowe nie przyznaje konsumentom roszczeń odszkodowawczych, w związku z czym skargi w praktyce są jedynie sygnałem dla Poczty Polskiej o pewnych nieprawidłowościach w wykonywanych przez nią usługach.

Nadawca albo adresat mogą zgłosić reklamację w każdej placówce operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe.

5.2. Reklamacja na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej

Reklamację na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej natomiast wnosi się w określonych terminach:

a) w przypadku przesyłki rejestrowanej oraz w przypadku przekazu pocztowego – jeżeli przesyłka lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia (awizo) nie zostały doręczone w ciągu 14 dni roboczych, wówczas już 15. dnia można wnieść reklamację, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania;

b) w przypadku uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub przesyłki rejestrowanej, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości – reklamację należy wnieść natychmiast po przyjęciu przez adresata przesyłki; istnieje także możliwość złożenia pisemnego oświadczenia o stwierdzeniu uszkodzenia lub ubytku w zawartości, a następnie nie później niż w ciągu 12 miesięcy złożenia reklamacji na pocztę;

c) w przypadku stwierdzenia uszkodzeń lub ubytków niewidocznych bezpośrednio przy jej przyjęciu reklamację składa się w ciągu 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki rejestrowanej.

Należy ściśle przestrzegać wyżej wymienionych terminów wnoszenia reklamacji, ponieważ zgłoszenie reklamacji po ich upływie skutkuje pozostawieniem przez operatora reklamacji bez rozpoznania.

Reklamację można złożyć w dowolnej formie, ale niewątpliwie najlepszą dla konsumenta formą ze względów dowodowych jest forma pisemna z potwierdzeniem odbioru. W reklamacji powinny się znaleźć¹⁷⁷:

- a) dane składającego reklamację;
 - b) opis (rodzaj) reklamowanej przesyłki i uzasadnienie reklamacji;
 - c) kwotę odszkodowania, w przypadku gdy reklamujący jej żąda;
- W przypadku przesyłki rejestrowanej dołączyć należy do reklamacji także:

- a) oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego;
- b) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata;
- c) protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej – w przypadku jej przyjęcia przez adresata oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki;
- d) oświadczenie o stwierdzeniu:
 - widocznych ubytków przesyłki rejestrowanej, złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, albo
 - niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej z zachowaniem 7 dni od dnia doręczenia.

Obowiązkiem operatora usług pocztowych jest rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Wyjątkowo termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli:

- a) zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia wymagają uzupełnienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji;
- b) uzyskanie dowodów i wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji nie było możliwe pomimo zachowania należytej staranności operatora w ustaleniu stanu faktycznego.

W przypadku nieuznania reklamacji przez operatora pocztowego konsumentowi przysługuje prawo wniesienia odwołania. Ma to tego 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na re-

¹⁷⁷ Usługi, Poradnik..., s. 31.

klamację. Odwołanie przesyła do jednostki odwoławczej za pomocą jednostki, z której otrzymał odpowiedź. Operator pocztowy ma 30 dni na rozpatrzenie odwołania. Jeżeli go nie uzna, jego odpowiedź powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń:

- a) w postępowaniu sądowym;
- b) w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- c) w postępowaniu przed stałym konsumenckim sądem polubownym. Działającym przy Prezesie UKE.

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez operatora albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.

Należy pamiętać, iż roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

ROZDZIAŁ XI

Rozstrzyganie sporów konsumenckich

1. Uwagi ogólne

Realizacja praw konsumenta wymaga zapewnienia realnej ochrony na wypadek ich naruszenia. Spory konsumenckie mogą być rozstrzygane albo w drodze postępowań przed powszechnymi sądami cywilnymi, albo w drodze alternatywnych postępowań arbitrażowych i mediacyjnych.

2. Rozstrzyganie sporów konsumenckich przed sądem powszechnym

Konsumentom w razie naruszenia ich praw przysługuje prawo do sądu. Procedury reguluje kodeks postępowania cywilnego. Legitymacja czynna do występowania z roszczeniami do sądu powszechnego w sprawie konsumenckiej przysługuje:

- a) zainteresowanemu konsumentowi;
- b) powiatowemu (miejskiemu) rzecznikowi konsumentów;
- c) organizacji społecznej zajmującej się ochroną praw konsumentów (jeśli jej zadania statutowe nie polegają na prowadzeniu działalności gospodarczej);
- d) prokuratorowi.

Postępowanie przed sądem powszechnym może toczyć się jako:

1. Postępowanie zwykłe.
2. Postępowanie uproszczone.

Ad 1.

Wszczęcie postępowania następuje poprzez wniesienie pozwu. Pozew powinien spełniać wszystkie wymagania formalne, w szczególności powinien zawierać:

- a) oznaczenie sądu;
- b) imię i nazwisko lub nazwę stron;
- c) dokładnie określone żądanie, a w sprawach o prawa majątkowe także oznaczenie wartości przedmiotu sporu;
- d) przytoczenie okoliczności faktycznych uzasadniających żądanie.

Pozew może także zawierać wnioski o wezwanie wskazanych świadków i biegłych, o dokonanie oględzin, o polecenie pozwanemu dostarczenia na rozprawę posiadanego dokumentu etc. Pozew powinien być opłacony zgodnie z obowiązującymi przepisami i własnoręcznie podpisany.

Jeżeli wartość żądania konsumenta nie przekracza 75 tysięcy złotych, sprawa będzie rozpatrywana przez sąd rejonowy, jeśli kwota jest wyższa, pozew powinien być złożony do sądu okręgowego. W przypadku gdy pozew jest nieprawidłowo napisany, niekompletny, nieopłacony albo gdy nie została dostarczona odpowiednia liczba jego odpisów, sąd zwraca go konsumentowi do poprawienia lub uzupełnienia. Koszy postępowania określa ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych¹⁷⁸.

Do wad postępowania przed sądem powszechnym w polskich realiach należy zaliczyć długotrwałość postępowania, a także wysokie koszty związane z nadmierną tendencją do powoływania biegłych i zarządzania ekspertyz¹⁷⁹.

Ad 2.

Sprawy rozpatrywane w trybie uproszczonym to sprawy o roszczenia wynikające z umów, jeżeli wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tysięcy złotych, a także roszczenia w sprawach wynikających z rękojmi, gwarancji jakości lub z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową sprzedaży konsumenckiej, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza tej kwoty. Pisma procesowe w postępowaniu uproszczonym wnoszone są na urzędowych formularzach. Formularze te są udostępniane w budynkach sądów, a także na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości¹⁸⁰. W ramach tego postępowania jednym pozewem można dochodzić tylko jednego roszczenia. Kumulacja roszczeń jest dopuszczalna tylko wtedy, gdy roszczenia te wynikają z tej samej umowy lub umów tego samego rodzaju.

Materiał dowodowy powinien być w całości zgłoszony w pozwie lub w odpowiedzi na pozew. Dowody zgłoszone później mogą być brane pod uwagę tylko wówczas, gdy strona wykáže, że nie mogła ich przytoczyć wcześniej albo że potrzeba ich powołania powstała później.

Postępowanie to zakłada szybkość rozstrzygnięcia z jednej strony (obowiązek formularzowy, koncentracja materiału dowodowego), a z drugiej strony stanowi szansę na zmniejszenie nadmiernej ilości opinii biegłych (zwiększenie uznania sędziowskiego w zakresie oceny zasadności roszczeń)¹⁸¹. Jednak w sytuacji gdy sąd uzna, że sprawa jest szczególnie zawiła, lub że jej rozstrzygnięcie wymaga eksperckich wiadomości, wówczas rozpoznaje ją w zwykłym trybie.

Na koniec można jeszcze wspomnieć, że legitymacja czynna przysługuje konsumentowi również w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony, bowiem powództwo w takiej sprawie może wytoczyć m.in. każdy, kto według oferty pozwanego mógłby zawrzeć z nim umowę zawierającą postanowienie, którego uznania za niedozwolone żąda się pozewem¹⁸². Konsumentowi przysługuje także prawo wytaczania powództwa w przypadku nieuczciwych praktyk rynkowych¹⁸³.

¹⁷⁸ Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. (Dz.U. z 2005 r., nr 167, poz. 1398).

¹⁷⁹ Patrz szerzej na ten temat E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 594 i nast.

¹⁸⁰ www.ms.gov.pl

¹⁸¹ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 597.

¹⁸² Szerzej na ten temat patrz rozdział III.

¹⁸³ Szerzej na ten temat patrz rozdział V.

3. Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów z udziałem konsumentów w regulacjach Unii Europejskiej

3.1. Uwagi ogólne

W Unii Europejskiej ze względu na wysokie koszty i długie procedury sądowe w dokumentach wspólnotowych dotyczących ochrony konsumentów (Zalecenia Komisji¹⁸⁴) zaleca się rozwijanie procedur pozasądowych, czyli tzw. ADR – czyli alternatywnych systemów pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (*Alternative Dispute Resolution*). Są one bardziej efektywne, tańsze, mniej sformalizowane, a więc tym samym w większym stopniu dostępne dla konsumenta. Mimo że pozasądowe rozstrzygnięcie sporów nie zostało uregulowane odpowiednią dyrektywą, to wspomniane wyżej Zalecenia Komisji ustalają pewne zasady organizacji sądów polubownych i prowadzenia mediacji oraz zalecają ich wprowadzanie jako formy realizacji jednego z podstawowych praw konsumenckich, czyli prawa dostępu do wymiaru sprawiedliwości. Podkreślić jednak należy, że zalecenia te nie mają charakteru prawnie wiążącego.

3.2. Zalecenia Komisji Europejskiej w sprawie rozstrzygnięcia sporów konsumenckich

Zalecenie Komisji z 30 marca 1998 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich wskazuje na konieczność zagwarantowania następujących zasad:

Zasady niezawisłości (niezależności)

Zapewnienie niezawisłości podmiotu decyzyjnego ma na celu zagwarantowanie bezstronności jego działań. Jest to szczególnie istotne w przypadku sporów rozstrzyganych jednoosobowo. Niezawisłości w tym wypadku gwarantują w szczególności następujące środki:

- a) osoba wyznaczona na to stanowisko posiada niezbędne do pełnienia tej funkcji umiejętności, doświadczenie i kompetencje w szczególności w zakresie prawa;
- b) osoba wyznaczona na to stanowisko powoływana jest na wystarczająco długą kadencję, co zapewni niezawisłość jej działań, a osoby takiej nie można zwolnić z obowiązków bez uzasadnionej przyczyny.

W przypadku decyzji podejmowanych kolektywnie niezawisłość podmiotu odpowiedzialnego za podjęcie decyzji należy zapewnić przez równą reprezentację konsumentów i profesjonalistów bądź też kierując się kryteriami podanymi powyżej.

Zasada jawności (transparencji)

W celu zapewnienia jawności procedury stosuje się odpowiednie środki. Obejmują one:

¹⁸⁴ Zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. co do zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich (Dz.U. L 115 z 17.4.1998 r.) oraz Zalecenie Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich (Dz.U. L 109 z 19.4.2001 r.).

a) dostarczenie każdej osobie, na jej prośbę, następujących informacji w formie pisemnej lub w innej stosownej postaci:

– szczegółowy opis rodzajów sporów, jakie można przekazywać do rozstrzygnięcia danemu organowi, oraz wszelkich istniejących ograniczeń co do zasięgu terytorialnego i wartości sporu,

– zasady regulujące przekazanie sprawy organowi, w tym wszelkie wymogi wstępne, jakie ewentualnie musi spełnić konsument, jak również inne zasady proceduralne, w tym zwłaszcza dotyczące pisemnego bądź ustnego charakteru postępowania, osobistego stawiennictwa i języków, w jakich prowadzone jest postępowanie,

– szacunkowy koszt postępowania ponoszony przez strony, w tym reguły odnoszące się do zasądzania kosztów na zakończenie postępowania,

– rodzaj reguł służących jako podstawa decyzji wydawanych przez organ (przepisy prawa, wzgląd na słuszność, kodeksy postępowania itp.),

– wewnętrzne zasady podejmowania decyzji przez organ,

– moc obowiązująca wydanej decyzji; należy tu jasno stwierdzić, czy decyzja jest wiążąca dla profesjonalisty, czy też dla obydwu stron. W przypadku decyzji wiążącej należy podać, jakie kary grożą za niedostosowanie się do niej, jak również dostępne dla strony przegrywającej środki odwoławcze;

b) wydanie przez właściwy organ rocznego raportu wymieniającego podjęte decyzje, umożliwiającego ocenę uzyskanych wyników i określenie charakteru rozpatrywanych spraw.

Zasada kontryktoryjności (sporności)

Procedura powinna pozwalać wszystkim zainteresowanym stronom na przedstawienie swego stanowiska właściwemu organowi oraz na zapoznanie się z argumentami i dowodami przedstawionymi przez drugą stronę oraz z wszelkimi oświadczeniami ekspertów.

Zasada efektywności (skuteczności)

Efektywność procedury zapewnia się za pomocą środków gwarantujących:

a) dostęp konsumenta do procedury bez obowiązku korzystania z adwokata;

b) bezpłatność procedury lub umiarkowane opłaty;

c) krótki okres czasu dzielący wystąpienie do organu od wydania postanowienia;

d) czynną rolę właściwego organu, co umożliwia mu uwzględnienie wszelkich czynników sprzyjających rozstrzygnięciu sporu.

Zasada legalności

W szczególności decyzja wydana przez organ nie może spowodować pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu ustawowymi przepisami państwa, na którego terytorium organ powstał. W przypadku sporów ponadgranicznych decyzja wydana przez organ nie może spowodować pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu ustawowymi przepisami państwa członkowskiego, w którym stale zamieszkuje. Wszelkie decyzje należy przekazywać stronom możliwie jak najszybciej, w formie pisemnej lub w innej stosownej postaci, z podaniem podstaw, na których się opierają.

Zasada wolności

Decyzja wydana przez dany organ może być wiążąca dla obu stron tylko wówczas, gdy strony zostały zawnieszczone o tej mocy obowiązującej i wyraziły na to jednoznacznie zgodę. Jednocześnie korzystanie przez konsumenta z procedury pozasądowej nie może wynikać z poddania się jej przed powstaniem sporu, jeśli zobowiązanie takie miałoby pozbawiać konsumenta przysługującego mu prawa wniesienia sprawy do sądu w celu rozstrzygnięcia sporu.

Zasada ta wyznacza linię graniczną między dozwolonym i pożądanym (w interesie szybkości obrotu) działaniem na rzecz uproszczenia sposobu dochodzenia praw w trybie pozasądowym, a zakazem ograniczeń prawa do sądu jako podstawowego prawa jednostki¹⁸⁵.

Zasada reprezentacji

Procedura nie pozbawia stron prawa do korzystania z reprezentacji lub pomocy osoby trzeciej na wszystkich etapach postępowania.

Z kolei Zalecenie Komisji z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich, które rozwijają i uzupełniają zasady z 1998 r., wskazuje na istotną rolę następujących zasad:

Zasada bezstronności

Należy ją zagwarantować poprzez zapewnienie, aby osoby rozstrzygające spór były wyznaczone na czas określony oraz aby nie było możliwości ich zwalniania z pełnionych obowiązków bez sprawiedliwego uzasadnienia ani żeby nie były w ewentualnym lub rzeczywistym konflikcie interesów z którąkolwiek ze stron oraz aby udostępniali informacje o swojej bezstronności oraz właściwości obydwu stronom przed rozpoczęciem procedury.

Zasada przejrzystości

Należy zagwarantować przejrzystość procedury. Informacje na temat szczegółów funkcjonowania i dostępności procedury powinny być łatwo dostępne dla stron na prostych warunkach, tak aby strony mogły je uzyskać i dysponować nimi przed rozpoczęciem sporu. W szczególności powinny być udostępniane informacje na temat:

a) działania procedury, rodzajów sporów, jakie mogą być rozstrzygane w ramach niej, oraz jakichkolwiek ograniczeń w jej działaniu;

b) zasad regulujących wszelkie wstępne wymogi, jakie strony powinny spełnić, oraz innych zasad proceduralnych, w szczególności tych dotyczących działania procedury oraz języków, w których procedura będzie prowadzona;

c) kosztów ponoszonych przez strony, o ile takie są przewidywane;

d) wszelkich merytorycznych zasad, jakie mogą być stosowane (przepisy prawne, najlepsze praktyki handlowe, zasady sprawiedliwości, kodeksy postępowania);

¹⁸⁵ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 591.

e) statusu (mocy wiążącej) uzgodnionego rozwiązania.

Ponadto uzgodniony przez strony sposób rozwiązania sporu powinien zostać zapisany na trwałym środku oraz wyraźnie wskazywać na podstawy, na których się opiera. Zapis powinien zostać udostępniony obydwu stronom. Ujawnieniu powinny podlegać również informacje na temat działania danej procedury, w tym:

- a) informacje na temat liczby i rodzaju skarg wniesionych w ramach niej oraz ich wyników;
- b) czasu przeznaczanego na rozstrzygnięcie skarg;
- c) problemów wynikłych ze skarg;
- d) zapis przestrzegania uzgodnionych rozwiązań, o ile jest znany.

Zasada efektywności

Należy zagwarantować efektywność procedury. Powinna być ona łatwo dostępna dla obydwu stron, na przykład poprzez możliwość wykorzystania środków elektronicznych, umożliwiających kontaktowanie się na odległość, niezależnie od tego gdzie strony się znajdują. Procedura powinna być albo bezpłatna dla konsumentów, albo niezbędne koszty powinny być proporcjonalne do wartości przedmiotu sporu, a także umiarkowane. Strony powinny mieć dostęp do procedury bez obowiązku korzystania z prawnika. Niezależnie od powyższego, strony powinny móc być reprezentowane lub wspierane przez stronę trzecią na każdym etapie procedury. Po przekazaniu sporu powinien on zostać rozpatrzony w najkrótszym możliwym terminie. Organ odpowiedzialny za procedurę powinien dokonywać okresowego przeglądu swoich działań w celu zapewnienia, aby spory między stronami były rozpatrywane niezwłocznie i odpowiednio. Postępowanie stron powinno być kontrolowane przez organ odpowiedzialny za procedurę celem zapewnienia, aby dążyły one do poszukiwania właściwego, uczciwego i niezwłocznego rozstrzygnięcia sporu. Jeżeli postępowanie jednej ze stron nie jest zadowalające, obydwie strony powinny być o tym poinformowane celem umożliwienia im rozważenia, czy warto dalej kontynuować pozasądową procedurę rozstrzygnięcia sporu.

Zasada uczciwości

Należy zagwarantować uczciwość procedury, a w szczególności:

- a) strony powinny być informowane o ich prawie do odmowy uczestniczenia lub do wycofania się z procedury oraz o dostępności innych alternatywnych postępowań;
- b) obydwie strony powinny mieć możliwość swobodnego i łatwego przedstawienia wszelkich argumentów, informacji lub dowodów mających znaczenie dla ich sprawy w trybie poufnym, chyba że strony wyrażą zgodę na przekazanie takich informacji drugiej stronie; jeżeli na jakimkolwiek etapie strona trzecia zasugeruje ewentualne rozwiązania dla rozstrzygnięcia sporu, każda strona powinna mieć możliwość przedstawienia swojego stanowiska oraz skomentowania wszelkich argumentów, informacji lub dowodów przedstawionych przez drugą stronę;
- c) obydwie strony powinny być zachęcane do pełnej współpracy, w szczególności poprzez przekazywanie wszelkich informacji niezbędnych dla uczciwego rozwiązania sporu;
- d) zanim strony uzgodnią sugerowane rozwiązanie dla rozstrzygnięcia sporu, powinny mieć rozsądny czas na rozważenie tego rozwiązania.

Ponadto konsument powinien być informowany w jasny i zrozumiały sposób przed wyrażeniem zgody na sugerowane rozwiązanie o następujących sprawach:

- a) że posiada wybór odnośnie tego, czy wyrazić zgodę, czy nie, na sugerowane rozwiązanie;

b) że sugerowane rozwiązanie może być mniej korzystne niż wynik orzeczony przez sąd stosujący normy ogólne;

c) że przed uzgodnieniem lub odrzuceniem sugerowanego rozwiązania ma prawo do uzyskania niezależnej porady;

d) na temat statusu (mocy wiążącej) uzgodnionego rozwiązania.

Kraje członkowskie Unii Europejskiej notyfikują Komisję Europejską w sprawie krajowych podmiotów pozasądowych spełniających kryteria minimalne określone w Zaleceniach Komisji Europejskiej. Informacje na temat notyfikowanych systemów ADR są gromadzone, aktualizowane i udostępniane przez Komisję Europejską poprzez bazę danych. Baza danych wykorzystywana jest zwłaszcza w sporach ponadgranicznych. Pozwala konsumentom, przedsiębiorcom i organizacjom konsumenckim określać najwłaściwszą dostępną pozasądową metodę rozwiązywania sporów¹⁸⁶. Polska notyfikowała do bazy ADR trzy instytucje: Arbitra Bankowego, Rzecznika Ubezpieczonych oraz Inspekcję Handlową. Dla przykładu można podać, że Niemcy notyfikowały 203 ciała ADR, Wielka Brytania 24, Francja 19, a Dania 15¹⁸⁷.

3.3. Główne rodzaje systemów ADR występujące w Unii Europejskiej

3.3.1. Mediacja i koncyliacja

Poprzez mediację lub koncyliację strony starają się osiągnąć ugodę z udziałem trzeciej strony. Zadanie mediatora polega na ułatwieniu stronom znalezienia satysfakcjonującego ich rozstrzygnięcia. Sam nie narzuca żadnego rozwiązania, ale dba o to, by strony samodzielnie osiągnęły kompromis. W systemie koncyliacyjnym strona trzecia po wysłuchaniu racji obu stron stara się zaproponować najlepsze dla nich rozstrzygnięcie. Propozycja ta nie musi być wiążąca dla stron.

W postępowaniu mediacyjnym i koncyliacyjnym strony nie są ograniczone przepisami prawa materialnego i procesowego. Rozwiązanie sporu nie musi być zatem oparte na konkretnej normie prawnej, lecz może odwoływać się do zasad uczciwości, słuszności, lojalności lub dobrych obyczajów. Najczęściej ugoda zawarta w takim postępowaniu wymaga dodatkowo nadania przez sąd klauzuli wykonalności.

3.3.2. Arbitraż

Arbitraż jest metodą pozasądowego rozstrzygnięcia sporów najbardziej zbliżoną do procedur sądowych. Arbitraż jest typem procedury, w ramach której strony wybierają jedną albo więcej neutralnych osób, którym przedstawiają sprawę w celu uzyskania ostatecznego i wiążącego prawnie rozstrzygnięcia. Może on mieć charakter bądź jednorazowy, bądź zinstytucjonalizowany. W arbitrażu doraźnym każda ze stron sporu wybiera własnego arbitra (lub arbitrow), a ci następnie powołują superarbitra. Tak wybrany skład rozstrzyga spór w oparciu o uzgodnione wcześniej zasady. Arbitraż instytucjonalny funkcjonuje najczęściej w oparciu o profesjonalną organizację zajmującą się arbitrażem. W niektórych modelach arbitrażu może powstać konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania egzekucyjnego przed sądem powszechnym.

¹⁸⁶ www.gov.konsument.pl

¹⁸⁷ <http://ec.europa.eu>

3.3.3. Komisja Skargowa

Konsumenckie organizacje, stowarzyszenia przedsiębiorców lub instytucje gospodarcze mogą wspólnie lub niezależnie organizować komisje skargowe bazujące na przepisach prawa powszechnego lub rozwiązaniach opartych na zasadzie samoregulacji (tzw. *soft-law*). Komisje skargowe mają charakter kolektywny, z równą reprezentacją środowiska konsumentów i przedsiębiorców.

Rozstrzygnięcia komisji są najczęściej niewiążące dla stron, choć w niektórych systemach wiążą one przedsiębiorcę. Niektóre komisje skargowe mogą prowadzić sprawy konsumenckie nawet bez zgody przedsiębiorcy. Decyzja taka, choć niewiążąca, ma istotne znaczenie dla jego reputacji.

3.3.4. Ombudsman

Ombudsman (rzecznik) jest jednoosobową instytucją powołaną do rozstrzygania sporów między przedsiębiorcami a konsumentami. Na stanowisko ombudsmana powoływana jest osoba o wysokich kwalifikacjach merytorycznych, ciesząca się wysokim autorytetem i nieopozłakowaną opinią. Najczęściej ten typ ADR jest tworzony z inicjatywy przedsiębiorców z określonej branży i stanowi jeden z instrumentów samoregulacji. Choć ombudsman jest powoływany przez przedsiębiorców, to zwykle w swoich rozstrzygnięciach jest organem niezależnym. Ombudsman jest zazwyczaj kompetentny w wyznaczonym zakresie spraw i wypracowuje decyzje w oparciu o przepisy prawne, zasadę równości lub wytyczne przyjęte w branży. Jego decyzje są zwykle wiążące dla przedsiębiorcy albo nie są wiążące dla żadnej ze stron¹⁸⁸.

4. Pozasądowe sposoby rozstrzygania sporów z udziałem konsumentów w Polsce

4.1. Uwagi ogólne

Rozstrzyganie spraw konsumenckich przez powszechne sądy cywilne, opisane w punkcie 2 niniejszego rozdziału, nie wydaje się być wystarczające dla zapewnienia konsumentom należytej ochrony. Do wad tradycyjnego postępowania sądowego w tego typu sprawach zaliczyć trzeba stosunkowo niską wartość przedmiotu sporu w porównaniu z kosztami samego postępowania, jego długotrwałość, niepewność rezultatu, a także opory psychiczne samych konsumentów¹⁸⁹.

W związku z tym że rozstrzyganie sporów przed sądami powszechnym w obecnej sytuacji faktycznej i prawnej nie zapewnia należytego poziomu ochrony, alternatywną metodę dochodzenia roszczeń przez konsumentów mogą stanowić polubowne postępowania pozasądowe – arbitrażowe i mediacyjne przed konsumenckimi organami *quasi* sądowymi. Postępowania te należą do grupy ADR (ang. *Alternative Dispute Resolution*), czyli alternatywnego systemu pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich. Jest to możliwość rozwiązania sporu cywilnoprawnego konsumenta z przedsiębiorcą bez potrzeby angażowania sądu powszech-

¹⁸⁸ www.konsument.gov.pl

¹⁸⁹ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów...*, s. 571.

nego, pełnomocników procesowych i ponoszenia wysokich kosztów sądowych. Aby pomóc konsumentowi i przedsiębiorcy w osiągnięciu rozstrzygnięcia spornej sprawy, systemy ADR korzystają z koncepcji zastosowania trzeciej strony, tj. arbitra, mediatora lub ombudsmana. Procedury pozasądowe stanowią najczęściej alternatywę w stosunku do postępowań sądowych w wielu krajach. Mogą też być postępowaniem uzupełniającym albo poprzedzającym postępowanie sądowe.

Ze względu na właściwość rzeczową można wyróżnić systemy, w ramach których rozstrzygane są spory jedynie w określonych branżach, np. telekomunikacji, ubezpieczeniach, i takie, które obejmują swym zasięgiem wszystkie sprawy konsumenckie.

Pozasądowe systemy rozstrzygnięcia sporów najczęściej powstają na mocy porozumień między organizacjami przedsiębiorców i konsumentów.

Między poszczególnymi systemami występują również zasadnicze różnice co do mocy wiążącej ich orzeczeń. W niektórych przypadkach mają one formę zaleceń (np. model mediatora, ombudsmana), w innych moc wiążącą dla przedsiębiorcy (np. arbitraż, komisja skargowa), a w jeszcze innych wiąże obie strony (np. arbitraż).

Pozasądowe rozjemcze procedury rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w różnych wariantach od lat funkcjonują z powodzeniem w krajach Unii Europejskiej. Także w Polsce ich upowszechnienie może w znaczący sposób przyczynić się do poprawy sytuacji konsumentów – najsłabszych i najczęściej poszkodowanych uczestników rynku.

Polski system składa się z dwóch dużych mechanizmów ADR działających w oparciu o struktury Inspekcji Handlowej – tzn. jednostki IH prowadzące mediacje oraz stałe polubowne sądy konsumenckich przy IH, które mają ogólny, wielosektorowy charakter. Ponadto w naszym kraju funkcjonują również sektorowe podmioty rozstrzygające spory konsumenckie, tj.:

- a) Arbiter Bankowy – arbitraż;
- b) Rzecznik Ubezpieczonych – mediacja i arbitraż;
- c) Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE) – mediacja i arbitraż.

Obecnie w Polsce funkcjonują trzy systemy ADR notyfikowane do Bazy ADR Komisji Europejskiej. Są to Arbiter Bankowy i Rzecznik Ubezpieczonych – obydwie instytucje należą do sieci FIN-NET¹⁹⁰, oraz Inspekcja Handlowa. Poniżej zostaną przedstawione postępowania składające się na polski system ADR.

4.2. Postępowanie przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Inspekcji Handlowej

Stale polubowne sądy konsumenckie przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej działają na podstawie ustawy o Inspekcji Handlowej (dalej ustawa o IH). Tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów zawartych przez Wojewódzkich Inspek-

¹⁹⁰ Europejskie Centrum Konsumenckie: www.konsument.gov.pl. Za sprawą Komisji utworzono europejską sieć organów krajowych, których wspólnym celem jest ułatwianie konsumentom dostępu do procedur pozasądowych służących rozstrzygnięciu sporów transgranicznych, w przypadku gdy sprzedawca ma swoją siedzibę w państwie członkowskim innym niż miejsce zamieszkania konsumenta. Sieć pozasądowego rozstrzygnięcia sporów w dziedzinie usług finansowych FIN-NET łączy około trzydziestu organów krajowych właściwych do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, które spełniają wymogi Zalecenia Komisji z 1998 r. FIN-NET pozwala konsumentom, którzy stają przed problemem związanym z sektorem usług finansowych (banki, ubezpieczenia, inwestycje), na uzyskanie bezpośredniego dostępu do środka pozasądowego rozstrzygnięcia sporów.

torów z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi. Obecnie w Polsce funkcjonuje 16 stałych sądów i 15 ośrodków zamiejscowych.

Do zakresu kognicji sądów polubownych należą spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami. Szczegółowo wewnętrzną organizację sądów i tryb ich funkcjonowania określa regulamin¹⁹¹. W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą o IH stosuje się przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

W skład stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej wchodzi przewodniczący oraz stali arbitrzy. Stałych arbitrów wyznaczają organizacje reprezentujące konsumentów i organizacje reprezentujące przedsiębiorców. Co najmniej jedną trzecią liczby stałych arbitrów powinny stanowić osoby mające wyższe wykształcenie prawnicze. Arbitrów wpisuje się na listę stałych arbitrów i odbiera od nich ślubowanie. Lista składa się z części A, na którą wpisuje się stałych arbitrów wyznaczonych przez organizacje reprezentujące konsumentów, i z części B, na którą wpisuje się stałych arbitrów wyznaczonych przez organizacje reprezentujące przedsiębiorców. Listę udostępnia się do wglądu stronom na ich żądanie. Kadencja stałych arbitrów trwa cztery lata. Przewodniczący jest powoływany spośród stałych arbitrów mających wyższe wykształcenie prawnicze na okres kadencji.

Schemat postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Inspekcji Handlowej przedstawia się następująco:

1. Wpływ do sądu wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny.
2. Wstępne badanie przedmiotowego wniosku przez przewodniczącego sądu.
3. Doręczenie wniosku stronie przeciwnej.
4. Przygotowanie rozprawy.
5. Przebieg rozprawy.
6. Wydanie wyroku.

Ad 1.

Wniosek o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny może być złożony zarówno przez konsumenta, jak i przedsiębiorcę. Wniosek powinien zawierać dokładne oznaczenie stron, sformułowanie roszczenia i argumentacje strony. Powinien być własnoręcznie podpisany, wnioskodawca powinien również dołączyć do niego jego odpis dla doręczenia go stronie przeciwnej.

Ad 2.

Przewodniczący sądu dokonuje wstępnego badania wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd, po czym:

a) jeżeli wniosek nie dotyczy sporu majątkowego wynikłego z umowy sprzedaży produktów lub usług zawartej między przedsiębiorcą a konsumentem, przewodniczący pozostawia wniosek bez dalszego biegu, o czym niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę;

b) jeżeli sprawie nie można nadać dalszego biegu dlatego, że we wniosku nie oznaczono lub niedokładnie oznaczono strony, lub przedmiot sporu albo wniosek nie jest podpisany

¹⁹¹ Regulamin stanowi załącznik do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 25 września 2001 r., (Dz.U. z 2001 r., nr 113, poz. 1214).

bądź do wniosku nie dołączono jego odpisu dla doręczenia go stronie przeciwnej, przewodniczący wzywa wnioskodawcę, pod rygorem zwrócenia wniosku, do poprawienia lub uzupełnienia w terminie tygodniowym od dnia doręczenia wezwania. Po bezskutecznym upływie terminu przewodniczący zwraca wniosek wnioskodawcy;

c) jeżeli w wyniku wstępnego badania wniosku okaże się, że sprawie można nadać dalszy bieg, przewodniczący podejmuje dalsze czynności.

Ad 3.

Jeżeli w wyniku wstępnego badania wniosku okaże się, że sprawie można nadać dalszy bieg, przewodniczący doręcza odpis wniosku stronie przeciwnej i wzywa ją, aby w terminie tygodniowym od dnia doręczenia wezwania złożyła na piśmie odpowiedź na wniosek wraz z oświadczeniem, czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny. W razie bezskutecznego upływu tygodniowego terminu albo jeżeli strona, której doręczono odpis wniosku, oświadczy, że nie zgadza się na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd wskazany we wniosku, przewodniczący zwraca wniosek wnioskodawcy, informując o przyczynie zwrotu. W przypadku gdy w ciągu tygodnia od dnia doręczenia wezwania strona wezwana oświadczy, iż zgadza się na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, podejmowane są czynności przygotowujące rozprawę.

Ad 4.

Do zakresu działań przewodniczącego należy podjęcie działań przygotowujących rozprawę, tj.:

a) wyznaczenie terminu i miejsca rozprawy;

b) termin rozprawy powinien być wyznaczony tak, aby od daty złożenia zapisu na sąd polubowny do rozprawy nie upłynęło więcej niż miesiąc, chyba że zachodzą niedające się usunąć przeszkody;

c) rozprawa odbywa się w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej, chyba że szczególnie względy przemawiają za jej wyznaczeniem w innym miejscu;

d) jednocześnie z zawiadomieniem stron o terminie rozprawy przewodniczący wzywa je, aby w terminie tygodniowym od dnia doręczenia wezwania wyznały do składu orzekającego po jednym arbitrze z listy, pod rygorem wyznaczenia ich z urzędu; jeżeli w terminie tygodniowym strona nie wyznała arbitra, wyznacza go przewodniczący, mając na uwadze, że w składzie orzekającym jeden z arbitrów powinien być wyznaczony z części A, a drugi – z części B listy;

e) przewodniczący wyznacza superarbitra spośród stałych arbitrów mających wyższe wykształcenie prawnicze.

Ad 5.

Sąd orzekający rozpoznaje sprawę na rozprawie w składzie: superarbitr oraz dwóch arbitrów. Rozprawa jest jawna i odbywa się w ten sposób, że po wywołaniu sprawy superarbitr udziela głosu stronom, najpierw wnioskodawcy, a potem stronie przeciwnej, które zgłaszają ustnie swe żądania i wnioski oraz przedstawiają twierdzenia i dowody na ich poparcie. Następnie stosownie do okoliczności sąd przeprowadza postępowanie dowodowe. Superarbitr powinien skłaniać strony do pojednania, zwłaszcza po wstępnym wyjaśnieniu stanowisk stron. W przypadkach wymagających wiadomości specjalnych z zakresu jakości produktów lub usług sąd po wysłuchaniu wniosków stron może wezwać w charakterze biegłego rzeczoznawcę z listy rzeczoznawców, prowadzonej przez IH. Rozprawa odbywa się bez względu na

niestawiennictwo jednej lub obu stron, chyba że przed rozpoczęciem rozprawy strona wniosła o jej nieprzeprowadzenie i wykazała, że nie może stawić się z przyczyn od niej niezależnych. Sąd odracza rozprawę, jeżeli stwierdzi nieprawidłowość w doręczaniu zawiadomienia albo jeżeli nieobecność strony jest wywołana nadzwyczajnym wydarzeniem lub inną znaną sądowi przeszkodą, której nie można przewyciężyć. Superarbitr zamyka rozprawę, gdy sąd uzna sprawę za dostatecznie wyjaśnioną. Przed zamknięciem rozprawy superarbitr udziela głosu stronom. Po zamknięciu rozprawy sąd odbywa niejawną naradę, po której wydaje wyrok.

Ad 6.

Wydanie wyroku powinno nastąpić w ciągu trzech dni od dnia zamknięcia rozprawy. Wyrok zapada większością głosów i jest podpisywany przez cały skład orzekający. Wyrok powinien zawierać:

- a) oznaczenie sądu, superarbitra, arbitrów i protokolanta;
- b) datę i miejsce wydania wyroku;
- c) oznaczenie stron;
- d) oznaczenie przedmiotu sprawy;
- e) rozstrzygnięcie o żądaniach stron;
- f) przytoczenie motywów, którymi kierował się sąd przy wydaniu wyroku;
- g) podpisy superarbitra i arbitrów.

Sąd doręcza obu stronom za pokwitowaniem lub dowodem doręczenia odpis wyroku podpisany tak jak oryginał w terminie 14 dni od dnia wydania wyroku.

Wyrok sądu polubownego ma taką samą moc jak wyrok sądu powszechnego. Oznacza to, że może być przymusowo wykonany przez komornika, po uprzednim stwierdzeniu jego wykonalności przez sąd państwowy. Od decyzji sądu polubownego nie przysługuje odwołanie. Istnieje natomiast prawo do wniesienia skargi do sądu powszechnego o uchylenie wyroku sądu polubownego w terminie trzech miesięcy od doręczenia wyroku. Sąd powszechny może uchylić wyrok sądu polubownego wówczas, gdy:

- a) brak było zapisu na sąd polubowny;
- b) strona była pozbawiona możliwości obrony swoich praw przed sądem polubownym;
- c) wyrok sądu polubownego dotyczy sporu nieobjętego zapisem na sąd polubowny lub wykracza poza zakres takiego zapisu;
- d) nie zachowano wymagań co do składu sądu polubownego lub podstawowych zasad postępowania przed tym sądem;
- e) wyrok uzyskano za pomocą przestępstwa albo podstawą wydania wyroku był dokument podrobiony lub przerobiony;
- f) w tej samej sprawie między tymi samymi stronami zapadł prawomocny wyrok sądu (poważna *res iudicata*).

Uchylenie wyroku sądu polubownego następuje także wtedy, gdy sąd stwierdził, że według ustawy spór nie może być rozstrzygnięty przez sąd polubowny albo że wyrok sądu polubownego jest sprzeczny z podstawowymi zasadami polskiego porządku prawnego¹⁹².

Od wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd konsumencki nie jest pobierana żadna opłata. Postępowanie przed stałym polubownym sądem konsumenckim, mimo że oczywiście tańsze, niekiedy może jednak łączyć się z pewnymi kosztami (w szczególności w przypadku konieczności powołania biegłych). W takich wypadkach, jeżeli podjęcie przez sąd określonej

¹⁹² Art. 1206 kodeksu postępowania cywilnego.

czynności jest połączone z wydatkami, sąd wzywa stronę, która o nią wniosła do złożenia zaliczki na pokrycie wydatków. Jeżeli obie strony wniosły o podjęcie czynności lub sąd czynność zarządził z urzędu, wzywa się strony do złożenia zaliczki w równych częściach lub w innym stosunku. Sąd uzależnia podjęcie czynności od uiszczenia zaliczki w wyznaczonym terminie.

4.3. Postępowanie mediacyjne prowadzone przez Inspekcję Handlową

Podstawę prawną do prowadzenia mediacji stanowi art. 36 ustawy o IH. Zgodnie z zawartymi tam regulacjami:

a) jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą;

b) postępowanie mediacyjne wszczyna się na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta;

c) w toku postępowania mediacyjnego wojewódzki inspektor zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu;

d) wojewódzki inspektor może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia;

e) wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej przez jedną ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Ponadto mediację prowadzi się na zasadach bezstronności, przejrzystości, efektywności i uczciwości określonych w Zaleceniu Komisji 2001/310 oraz w wytycznych postępowania w sprawach dotyczących polubownego załatwiania sporów konsumenckich w drodze mediacji wydanych przez Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej.

Postępowanie mediacyjne jest dobrowolne dla obu stron. Oznacza to, że obie strony muszą wyrazić zgodę na rozwiązanie zaistniałego sporu w taki sposób. Konsument wyraża swoją zgodę poprzez złożenie wniosku do Inspekcji Handlowej, przedsiębiorca – przystępując do mediacji. W toku mediacji przedsiębiorca może zaproponować rozwiązanie sporu, które nie będzie satysfakcjonowało konsumenta. Nie ma on obowiązku przyjmowania tej propozycji. Jeśli, zdaniem konsumenta, mediacja nie przyniosła oczekiwanych skutków lub gdy przedsiębiorca nie przystąpił do mediacji, lub podtrzymał swoje negatywne stanowisko, konsumentowi pozostaje dochodzenie swoich praw na drodze powództwa sądowego przed sądem powszechnym. Przed skierowaniem sprawy do sądu konsument może złożyć wniosek do stałego polubownego sądu konsumenckiego. Dla uruchomienia postępowania mediacyjnego konsument musi wnieść wniosek o mediację do Inspekcji Handlowej. Wniosek powinien zawierać:

- a) dane osobowe konsumenta,
- b) dane przedsiębiorcy,
- c) przedmiot sporu,
- d) żądania konsumenta.

Do wniosku należy dołączyć kserokopie dokumentów mających związek ze sprawą. Wniosek powinien być opatrzony własnoręcznym podpisem wnioskodawcy.

W przypadku wniesienia wniosku o wszczęcie mediacji telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej albo za pomocą formularzy umieszczonych na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Europejskiego Centrum

Konsumentenckiego, umożliwiających wprowadzenie danych do systemu teleinformatycznego tych instytucji, procedurę mediacji wszczyna się z urzędu.

Postępowanie mediacyjne jest bezpłatne zarówno dla konsumenta, jak i przedsiębiorcy.

Po złożeniu wniosku wojewódzki inspektor zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Jeżeli konsument nie sprzeciwia się proponowanemu przez mediatora lub przedsiębiorcę polubownemu rozwiązaniu sporu, domniemywa się, że wyraża na nie zgodę. Konsument powinien być pouczony o skutkach braku sprzeciwu. W razie osiągnięcia porozumienia, mediator dokumentuje uzgodnione przez strony rozwiązanie sporu, a następnie sporządza protokół mediacji w trzech egzemplarzach, z których jeden doręcza konsumentowi, drugi doręcza przedsiębiorcy, a trzeci pozostawia w aktach sprawy.

Wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. W przypadku gdy w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie polubownie zakończona lub w razie oświadczenia co najmniej przez jedną ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy, wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego. Mediacja może być przeprowadzana w siedzibie przedsiębiorcy bądź w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej lub delegaturze bądź korespondencyjnie, w tym z wykorzystaniem poczty elektronicznej.

Konsument nie ma obowiązku brać udziału w procedurze mediacji. O jej wynikach zostanie powiadomiony na piśmie.

Uczciwość procedury mediacji jest gwarantowana poprzez prawo stron sporu do:

- a) odmowy uczestniczenia lub do wycofania się z procedury w każdym czasie;
- b) złożenia pozwu do sądu powszechnego i prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sporu przez stały polubowny sąd konsumencki na każdym etapie procedury, o ile nie są zadowolone z przebiegu lub wyników procedury mediacji;
- c) swobodnego i łatwego przedstawienia wszelkich argumentów, informacji lub dowodów mających znaczenie dla sprawy;
- d) zastrzeżenia poufności określonych przedstawionych argumentów, informacji i dowodów – udostępnienie drugiej stronie argumentów, informacji i dowodów, których poufność została zastrzeżona wymaga pisemnej zgody strony, która dokonała zastrzeżenia;
- e) przedstawienia swojego stanowiska oraz ustosunkowania się do wszelkich informacji lub dowodów przedstawionych przez drugą stronę, w każdym przypadku gdy inspektor sugeruje stronom ewentualne rozwiązanie dla rozstrzygnięcia sporu;
- f) rozważenia w rozsądnym czasie sugerowanego rozwiązania dla rozstrzygnięcia sporu przed jego uzgodnieniem; jeżeli którakolwiek ze stron sporu odmówi udziału w mediacji, procedury mediacji nie wszczyna się bądź odstępuje się od dalszego prowadzenia mediacji wszczętej z urzędu.

Skorzystanie z procedury mediacji nie ma wpływu na możliwość wniesienia sporu do sądu powszechnego lub wniosku o rozpatrzenie sporu przez stały polubowny sąd konsumencki przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej. Rozwiązanie sporu uzgodnione przez strony w wyniku procedury mediacji ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej, jak też nie służy od niego odwołanie¹⁹³.

¹⁹³ Informacje na temat postępowania mediacyjnego pochodzą ze strony internetowej Inspekcji Handlowej: www.giih.gov.pl

4.4. Postępowanie przed arbitrem bankowym

W razie sporu między bankiem a konsumentem istnieje możliwość uruchomienia postępowania arbitrażowego przed Arbitrem Bankowym. Oczywiście konsument może dochodzić swoich roszczeń przed sądem powszechnym, ale ma także alternatywną możliwość – Bankowy Arbitraż Konsumentcki. Spory bankowe nie są natomiast rozstrzygane przez polubowne sądy działające przy Inspekcji Handlowej. Działalność Arbitra Bankowego datuje się od początku 2002 r. Działa on przy Związku Banków Polskich, powołuje go Zarząd Związku Banków Polskich, zaś zasady postępowania przed Arbitrem zawiera *Regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego* (uchwała Związku Banków Polskich)¹⁹⁴. Siedziba Arbitra mieści się w Warszawie. Arbiter rozstrzyga spory między bankami zrzeszonymi w Związku Banków Polskich (do Związku nie należą SKOK-i, ani para banki), a konsumentami – klientami banku (tylko osoby fizyczne, które zawierają umowę z bankiem w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą). Oprócz tego regulamin przewiduje także możliwość rozstrzygnięcia przed Arbitrem sporów między konsumentem a bankiem nie będącym wprawdzie członkiem Związku, ale który złoży oświadczenie o poddaniu się rozstrzygnięciom Arbitra. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem mogą być tylko spory, które łącznie spełniają następujące przesłanki:

- a) dotyczą roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania zobowiązania przez bank na rzecz konsumenta;
- b) powstały po 1 lipca 2001 r.;
- c) w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8 tys. zł (do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i innych kosztów, żądanych obok roszczenia głównego, a w przypadku kilku roszczeń sumuje się ich wartość).

Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym nie mogą być sprawy związane ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczące książeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych. Wszczęcie postępowania przed Arbitrem następuje na pisemny wniosek konsumenta. Wniosek powinien zawierać:

- a) dokładne oznaczenie stron;
- b) dokładne określenie żądania wraz z uzasadnieniem;
- c) podanie wartości przedmiotu sporu.

Do wniosku powinien być dołączony również dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku, lub oświadczenie konsumenta, że nie uzyskał od banku odpowiedzi. Wynika stąd, że warunkiem wszczęcia postępowania przed Arbitrem jest zakończenie postępowania reklamacyjnego w samym banku.

Kolejnym warunkiem rozpoczęcia czynności przez Arbitra jest uiszczenie przez konsumenta opłaty (50 zł, a jeśli przedmiot wartości sporu jest mniejszy od tej sumy – 20 zł).

Podkreślić należy, że postępowanie przed Arbitrem może rozpocząć tylko konsument – nigdy bank. Bank, chcąc dochodzić swoich roszczeń od konsumenta, musi wytoczyć powództwo przed sądem powszechnym. Arbiter, po wniesieniu przez konsumenta wniosku i uiszczeniu stosownej opłaty, podejmuje bądź decyzję o skierowaniu sprawy do rozpoznania, bądź do o zwrocie wniosku.

¹⁹⁴ 1 lipca 2001 roku weszła w życie uchwała XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich w sprawie przyjęcia Regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego, obecnie Arbiter działa w oparciu o Regulamin stanowiący Załącznik do Uchwały nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 26 kwietnia 2006 r.

Wniosek zostaje zwrócony wówczas, gdy:

- a) postępowanie przed Arbitrem Bankowym jest niedopuszczalne ze względu na Regulamin (spór powstał przed 1 lipca 2001, przedmiot sporu ma większą wartość niż 8 tys. zł, strona nie należy do Związku Banków Polskich, sprawa dotyczy książeczek mieszkaniowych itp.);
- b) treść wniosku jest niezrozumiała i mimo wezwań nie została poprawiona lub uzupełniona,
- c) sprawa jest tak skomplikowana, że jej rozpoznanie wymagałoby powołania świadków i biegłych, co w ocenie Arbitra wymaga postępowania sądowego;
- d) konsument nie udowodni zakończenia postępowania reklamacyjnego;
- e) jeżeli sprawa jest rozstrzygana lub już została rozstrzygnięta przez sąd powszechny bądź polubowny (powaga *res iudicata*);
- f) jeżeli rozstrzygnąć sprawę może tylko sąd polubowny (gdy strony złożyły zapis na taki sąd).

Postępowanie może zostać zawieszona na wniosek konsumenta albo zgodny wniosek obu stron. O zawieszeniu postępowania Arbitr Bankowy zawiadamia konsumenta i bank. W razie zawieszenia postępowania na wniosek konsumenta lub na zgodny wniosek konsumenta i banku postępowanie nie podjęte przez którąkolwiek ze stron w ciągu roku zostaje umorzone. W takim przypadku opłata nie podlega zwrotowi. Oprócz tego konsument może w każdym czasie cofnąć wniosek o rozpoznanie sprawy przed Arbitrem, czego skutkiem jest umorzenie postępowania.

Postępowanie przed Arbitrem ma na celu polubowne załatwienia sprawy – ugoda jest zakończeniem najbardziej pożądanym. Arbitr Bankowy powinien w każdym stadium postępowania nakłaniać konsumenta i bank do polubownego rozwiązania sporu poprzez zawarcie ugody.

Dopiero wtedy gdy porozumienie między konsumentem a bankiem jest niemożliwe, Arbitr sam rozstrzyga spór na posiedzeniu niejawnym. W wyjątkowych wypadkach, ze względu na charakter sporu, Arbitr wyznacza rozprawę. W szczególnych przypadkach, ze względu na charakter sporu, Arbitr bankowy wyznacza rozprawę, na którą wzywa konsumenta i bank. Postępowanie kończy wydanie przez Arbitra orzeczenia, które powinno zawierać:

- a) wymienienie stron,
- b) oznaczenie przedmiotu sprawy,
- c) rozstrzygnięcie Arbitra,
- d) rozstrzygnięcie co do kosztów,
- e) uzasadnienie orzeczenia.

Bank przegrywający zwraca konsumentowi uiszczoną opłatę i jest zobowiązany do poniesienia kosztów postępowania. W razie zaś ugody nie ustala się w ogóle kosztów postępowania przed Arbitrem, a konsument uzyskuje zwrot połowy uiszczonej opłaty.

Orzeczenia Arbitra bankowego są dla banku ostateczne. Bank obowiązany jest wykonać orzeczenie Arbitra bankowego nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia. Natomiast konsument niezadowolony z rozstrzygnięcia może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

4.5. Postępowanie przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE

Prawo telekomunikacyjne pozwala konsumentom uniknąć długotrwałego oczekiwania na rozstrzygnięcie ich sporów z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi lub operatorami pocztowymi dzięki instytucji polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie UKE.

Podstawę prawną dla działalności sądu stanowi ustawa Prawo telekomunikacyjne. Zgodnie z art. 110 tej ustawy stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych. Do właściwości sądu należą sprawy: o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, oraz o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług pocztowych. Prawo dochodzenia roszczeń w tym postępowaniu wynikających ze stosunków z operatorami telekomunikacyjnymi i pocztowymi przysługuje konsumentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

Szczegółowo organizację i tryb funkcjonowania sądu określa regulamin, stanowiący załącznik do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2004 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy UKE¹⁹⁵. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

W skład stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE wchodzi: przewodniczący oraz arbitrzy. Arbitrów wyznaczają organizacje pozarządowe reprezentujące konsumentów oraz organizacje reprezentujące przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych, będące stronami umowy o zorganizowaniu sądu polubownego. Arbitrem może być osoba, która: posiada wykształcenie wyższe, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, korzysta z pełni praw publicznych, nie była prawomocnie skazana za przestępstwo umyślne, w ciągu ostatnich 5 lat nie została skreślona z listy arbitrów z powodu rażącego naruszenia obowiązków arbitra. Przy rozpatrywaniu sprawy arbitrowi jest bezstronny i nie reprezentuje żadnej ze stron postępowania ani Prezesa UKE. Kadencja arbitrów trwa cztery lata. Prezes UKE skreśla arbitra z listy przed upływem kadencji w przypadku utraty któregoś z warunków niezbędnych do pełnienia funkcji arbitra (utrata lub ograniczenia zdolności do czynności prawnych, utraty pełni praw publicznych, prawomocnego skazania za przestępstwo umyślne), a także w sytuacji rażącego naruszenia obowiązków arbitra, odmowy złożenia ślubowania czy w końcu w razie złożenia przez arbitra wniosku o skreślenie z listy.

Przewodniczącego powołuje i odwołuje Prezes UKE. Przewodniczący jest powoływany spośród arbitrów mających wyższe wykształcenie prawnicze na okres kadencji. Kieruje sądem i reprezentuje go na zewnątrz.

Podkreślić należy, że warunkiem rozpoznania sprawy przez sąd polubowny jest zgoda obu stron – i konsumenta, i operatora. Jeśli jedna ze stron nie wyrazi zgody na prowadzenie postępowania przed sądem polubownym w swojej sprawie, pozostaje jedynie postępowanie przed sądem powszechnym.

Schemat postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE przedstawia się następująco:

1. Wpływ do UKE wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny.
2. Wstępne badanie przedmiotowego wniosku przez przewodniczącego sądu.
3. Doręczenie wniosku stronie przeciwnej.
4. Przygotowanie rozprawy.

¹⁹⁵ Dz.U. z 2004 r., nr 281, poz. 2794.

5. Przebieg rozprawy.

6. Wydanie wyroku.

Ad 1.

Postępowanie może być wszczęte na wniosek konsumenta, operatora telekomunikacyjnego lub operatora pocztowego. Wniosek powinien zawierać sformułowanie roszczenia i argumentację strony oraz powinien być własnoręcznie podpisany. Do wniosku należy dołączyć:

- a) odpis wniosku podpisany odręcznie;
- b) zapis na sąd polubowny w dwóch egzemplarzach, podpisanych odręcznie;
- c) dwie kopie umowy zawartej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym lub operatorem pocztowym;
- d) kserokopie wszystkich innych dokumentów związanych ze sprawą w dwóch egzemplarzach.

Ad 2.

Przewodniczący dokonuje wstępnego badania wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny, niezwłocznie po wniesieniu go przez konsumenta, przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub operatora pocztowego, a następnie:

a) w przypadku gdy wniosek nie dotyczy sporu o prawa majątkowe wynikłe z umów o usługi telekomunikacyjne lub pocztowe, wniosek pozostawiany jest bez dalszego biegu; o zaistnieniu takiej sytuacji wnioskodawca powiadamiany zostaje pisemnie;

b) w przypadku gdy złożony wniosek dotyczy sporu o prawa majątkowe wynikłe z umów o usługi telekomunikacyjne lub pocztowe, jednak występują w nim braki formalne (brak oznaczenia strony lub przedmiotu sporu, brak podpisu, brak odpisu wniosku dla doręczenia go stronie przeciwnej), wówczas wnioskodawca wzywany jest, pod rygorem zwrócenia wniosku, do jego uzupełnienia lub poprawienia w terminie tygodniowym od dnia doręczenia wezwania; po bezskutecznym upływie tego terminu wniosek zwracany jest wnioskodawcy;

c) w przypadku gdy złożony wniosek dotyczy sporu o prawa majątkowe wynikłe z umów o usługi telekomunikacyjne lub pocztowe i nie występują w nim braki formalne, sprawie nadawany jest dalszy bieg.

Ad 3.

Jeżeli w wyniku wstępnego badania wniosku okaże się, że sprawie można nadać dalszy bieg, przewodniczący doręcza odpis wniosku stronie przeciwnej i wzywa ją, aby w terminie czternastu dni od dnia doręczenia wezwania złożyła na piśmie odpowiedź na wniosek wraz z oświadczeniem, czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny. Jeżeli strona oświadczy, iż nie zgadza się na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny lub jeżeli w ciągu 14 dni od dnia doręczenia wezwania nie przedstawi takiego oświadczenia (co traktowane jest jako niewyrażenie zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny), wniosek zwracany jest wnioskodawcy, wraz z podaniem przyczyn zwrotu. W przypadku gdy w ciągu 14 dni od dnia doręczenia wezwania strona wezwana oświadczy, że zgadza się na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, podejmowane są czynności przygotowujące rozprawę.

Ad 4.

W ramach przygotowań do rozprawy:

- a) wyznaczony zostaje termin i miejsce rozprawy;
- b) termin rozprawy wyznacza się tak, aby od daty złożenia oświadczenia strony, iż zgadza

się na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, do dnia rozprawy nie upłynęło więcej niż miesiąc, chyba że zachodzą niedające się usunąć przeszkody;

c) rozprawa odbywa się w siedzibie UKE w Warszawie lub siedzibie oddziału okręgowego UKE, właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta;

d) strony są natychmiast informowane o wyznaczeniu terminu i miejsca rozprawy z jednoczesnym wezwaniem, aby w terminie tygodniowym od dnia doręczenia wezwania wyznały do składu orzekającego po jednym arbitrze z właściwej części listy, pod rygorem wyznaczenia ich z urzędu; po bezskutecznym upływie tego terminu w zależności od przedmiotu sporu arbitrzy wyznaczani są z urzędu.

Ad 5.

Gwarancją obiektywności orzeczeń sądu jest trzyosobowy skład orzekający składający się z superarbitra oraz dwóch arbitrów, przy czym jeden z nich reprezentuje organizacje konsumenckie, drugi zaś reprezentuje organizacje przedsiębiorców.

Superarbitr, wyznaczany przez przewodniczącego sądu polubownego, przewodniczy rozprawie. Rozprawa odbywa się bez względu na niestawiennictwo jednej lub obu stron, chyba że przed rozpoczęciem rozprawy strona wniosła o jej nieprzeprowadzenie i wykazała, że nie może stawić się z przyczyn od niej niezależnych.

Sąd polubowny odracza rozprawę, jeżeli stwierdzi nieprawidłowość w doręczaniu wezwania albo jeżeli nieobecność strony jest wywołana nadzwyczajnym wydarzeniem lub inną znaną sądowi przeszkodą, której nie można przewyciężyć.

Rozprawa odbywa się w ten sposób, że po wywołaniu sprawy superarbitr udziela głosu stronom, najpierw wnioskodawcy, a potem stronie przeciwnej, które zgłaszają ustnie swe żądania i wnioski oraz przedstawiają twierdzenia i dowody na ich poparcie. W razie nieobecności strony lub stron na rozprawie superarbitr przedstawia ich wnioski, twierdzenia i dowody znajdujące się w aktach sprawy. Następnie, stosownie do okoliczności, sąd przeprowadza postępowanie dowodowe, tj. przesłuchuje świadków i powołuje biegłych. Superarbitr może wyłączyć jawność rozprawy ze względu na ochronę prywatności osoby fizycznej lub tajemnicy przedsiębiorcy.

Po wstępnym wyjaśnieniu stanowisk stron superarbitr podejmuje czynności skłaniające strony do zawarcia ugody. Superarbitr zamyka rozprawę, gdy sąd uzna sprawę za dostatecznie wyjaśnioną. Przed zamknięciem rozprawy superarbitr udziela głosu stronom. Po zamknięciu rozprawy sąd odbywa niejawną naradę, po której wydaje wyrok.

Ad 6.

Wyrok zawierać powinien:

- a) oznaczenie sądu, superarbitra, arbitrów i protokolanta;
- b) datę i miejsce wydania wyroku;
- c) oznaczenie stron;
- d) oznaczenie przedmiotu sprawy;
- e) rozstrzygnięcie o żądaniach stron;
- f) przytoczenie motywów, którymi kierował się sąd przy wydaniu wyroku;
- g) podpisy superarbitra i arbitrów.

Sąd polubowny doręcza obu stronom za pokwitowaniem lub dowodem doręczenia odpis wyroku podpisany tak jak oryginał, w terminie 14 dni od wydania wyroku.

Wyrok sądu polubownego ma taką samą moc jak wyrok sądu powszechnego. Oznacza to, że może być przymusowo wykonany przez komornika, po uprzednim stwierdzeniu jego

wykonalności przez sąd państwowy. Od decyzji sądu polubownego nie przysługuje odwołanie.

Istnieje natomiast prawo do wniesienia skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego do sądu powszechnego w terminie trzech miesięcy od doręczenia wyroku. Sąd powszechny może uchylić wyrok sądu polubownego tylko wówczas, kiedy uzna, iż sąd polubowny naruszył przepisy prawa, w tym przepisy proceduralne, tj., gdy:

- a) brak było zapisu na sąd polubowny;
- b) strona była pozbawiona możliwości obrony swoich praw przed sądem polubownym;
- c) wyrok sądu polubownego dotyczy sporu nieobjętego zapisem na sąd polubowny lub wykracza poza zakres takiego zapisu;
- d) nie zachowano wymagań co do składu sądu polubownego lub podstawowych zasad postępowania przed tym sądem;
- e) wyrok uzyskano za pomocą przestępstwa albo podstawą wydania wyroku był dokument podrobiony lub przerobiony;
- f) w tej samej sprawie między tymi samymi stronami zapadł prawomocny wyrok sądu (po waga *res iudicata*).

Uchylenie wyroku sądu polubownego następuje także wtedy, gdy sąd stwierdził, że, według ustawy, spór nie może być rozstrzygnięty przez sąd polubowny albo że wyrok sądu polubownego jest sprzeczny z podstawowymi zasadami polskiego porządku prawnego¹⁹⁶.

Postępowanie przed sądem polubownym pociąga za sobą konieczność ponoszenia kosztów z tytułu opłat za czynności sądu, w szczególności wynagrodzenia dla arbitrow czy biegłych¹⁹⁷.

W 2005 r. do sądu wpłynęły 102 wnioski z zapisem na sąd polubowny. Wnioskowane do sądu sprawy kierowane były przeciwko: Telekomunikacji Polskiej S.A., Telefonii Dialog S.A., Tele2 Polska sp. z o.o., PTK Centertel sp. z o.o., Polskiej Telefonii Cyfrowej sp. z o.o., Poczcie Polskiej. Przedmiotem sporu były:

- a) opłaty za połączenia międzynarodowe realizowane przez dialery;
- b) opłaty za połączenia z numerami 0700..., 0400..., 0300...;
- c) naliczanie opłat przez dwóch operatorów w ramach usługi preselekcji (sprawy dotyczące Tele2 i TP S.A.);
- d) czas połączenia i związane z tym opłaty;
- e) rozwiązanie umowy przed upływem terminu – naliczanie kary umownej;
- f) wystawianie rachunków dotyczących zaległych lub skorygowanych płatności do roku wstecz,
- g) Neostrada TP;
- h) wysokość odszkodowania za utracone przesyłki pocztowe.

Wspomniane wyżej 102 wnioski konsumentów zostały następnie przesłane do pozwanych operatorów w celu podpisania przez nich zapisu na sąd polubowny (a więc wyrażenia zgody

¹⁹⁶ Art. 1206 kodeksu postępowania cywilnego.

¹⁹⁷ Decyzja Nr 2/2005 Przewodniczącego Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty z dnia 30 sierpnia 2005 r. w sprawie wysokości opłat za czynności Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (od 14 stycznia 2006 r. Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej) określa szczegółowo zasady tryb wnoszenia i rozliczania opłat za czynności sądu.

na poddanie się rozstrzygnięciu arbitrowi sądu). Niestety w większości przypadków operatorzy odmówili dokonania zapisu na sąd. Tylko w czterech przypadkach operatorzy zgodzili się na poddanie sprawy pod rozstrzygnięcie arbitrowi sądu polubownego.

4.6. Postępowanie mediacyjne prowadzone przez UKE

Zgodnie z ustawami Prawo telekomunikacyjne i Prawo pocztowe konsument może wystąpić do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie zaistniałego sporu z operatorem. Prawo dochodzenia roszczeń w tym postępowaniu wynikających ze stosunków z operatorami telekomunikacyjnymi i pocztowymi przysługuje konsumentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

Zgodnie z art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne:

a) spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego;

b) postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta;

c) w toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje operatora z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu;

d) Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy;

e) Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Zgodnie z art. 62a ustawy Prawo pocztowe:

a) spór cywilnoprawny między konsumentem a operatorem świadczącym usługi pocztowe może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego;

b) postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta;

c) w toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje operatora z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu;

d) Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin polubownego zakończenia sprawy;

e) Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Konsument we wniosku o przeprowadzenie mediacji powinien opisać zaistniały problem oraz dołączyć do wniosku posiadane dokumenty, które potwierdzają jego argumenty (np. dowody wpłaty, odpowiedź od operatora, zawiadomienie do prokuratury o popełnieniu przestępstwa etc). Oprócz opisu sprawy we wniosku powinno być obowiązkowo zawarte:

a) oświadczenie o zgodzie na polubowne zakończenie sporu w trakcie mediacji;

b) propozycja rozstrzygnięcia sporu;

c) oświadczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego;

d) pełnomocnictwo, jeśli występuje się w imieniu innej osoby.

Droga postępowania mediacyjnego jest możliwa tylko w przypadku, gdy występuje o mediację konsument, operator nie ma możliwości jej uruchomienia. Jeśli wniosek będzie niekompletny, wnioskodawca jest wzywany do jego uzupełnienia. Postępowanie mediacyjne

prowadzone jest wyłącznie korespondencyjnie. Wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego nie podlega opłacie skarbowej¹⁹⁸.

Warunkiem prowadzenia przez Prezesa postępowania mediacyjnego jest zgoda obu stron – tj. konsumenta i operatora – na taki tryb rozwiązania sporu. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje operatora telekomunikacyjnego lub pocztowego z roszczeniem konsumenta, ewentualnie przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie, oraz przekazuje operatorowi oczekiwania wnioskodawcy co do sposobu zakończenia sporu. Prezes UKE może też wyznaczyć stronom termin do zakończenia mediacji.

Postępowanie mediacyjne może nie przynieść oczekiwanego rezultatu. W szczególności operator może nie uznać roszczenia konsumenta. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy. Wtedy pozostaje dochodzenie roszczeń przed sądem polubownym lub powszechnym.

Postępowanie mediacyjne nie jest prowadzone drugi raz w tej samej sprawie ani w przypadku *res iudicata* – tzn. jeśli spór został już rozstrzygnięty przez sąd powszechny lub sąd polubowny¹⁹⁹.

4.7. Sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych

Sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych został utworzony w celu realizacji dyrektyw wspólnotowych nakładających na państwa członkowskie Unii Europejskiej obowiązek stworzenia instrumentów zapewniających konsumentom usług finansowych możliwość rozstrzygania sporów na drodze polubownej, m.in. poprzez arbitraż²⁰⁰. Podstawę prawną jego działania stanowi ustawa o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych. Zgodnie z art. 20 tej ustawy do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje, w szczególności poprzez stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów.

Nie jest to sąd jedynie konsumencki, do jego właściwości należy rozstrzygnięcie sporów pomiędzy różnymi podmiotami (w szczególności ubezpieczonym może być też przedsiębiorca), a wniosek o uruchomienie postępowania może wnieść każdy podmiot, którego spory majątkowe z umowy ubezpieczenia poddano pod właściwość sądu polubownego²⁰¹. Niemniej jednak daje on również konsumentom możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporu wynikłego z umowy ubezpieczenia. Szczegółowo organizację i tryb działania sądu określa regulamin sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych²⁰².

W braku szczegółowej regulacji regulaminu w postępowaniu przed sądem polubownym przy Rzeczniku Ubezpieczonych stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

¹⁹⁸ Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (Dz.U. nr 225, poz. 1635).

¹⁹⁹ Informacje na temat postępowania mediacyjnego pochodzą ze strony internetowej Urzędu: www.uke.gov.pl

²⁰⁰ www.rzu.gov.pl

²⁰¹ Wyliczenie podmiotów znajduje się w przypisie 63.

²⁰² Zarządzenie Rzecznika Ubezpieczonych z 25 marca 2004 r. w sprawie utworzenia sądu oraz nadania regulaminu sądu.

Siedzibą sądu polubownego jest Warszawa. W skład sądu polubownego wchodzi nie mniej niż 20 arbitrów, z których co najmniej połowa musi posiadać wykształcenie prawnicze. Arbitrów powołuje bezterminowo Rzecznik Ubezpieczonych spośród osób:

- a) wyróżniających się wiedzą oraz doświadczeniem zawodowym w zakresie ubezpieczeń gospodarczych lub zabezpieczenia społecznego;
- b) dających rękojmię należytego wykonywania obowiązków arbitra;
- c) posiadających wyższe wykształcenie;
- d) posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.

Arbiter w zakresie orzekania jest niezależny. Funkcja arbitra wygasa z mocy prawa w przypadku śmierci, złożenia rezygnacji lub skazania prawomocnym wyrokiem za przestępstwo. Arbiter może być także odwołany w sytuacji długotrwałej choroby lub innych okoliczności uniemożliwiających arbitrowi wykonywanie obowiązków, naruszenia prawa bądź rażącego niewypełnienia obowiązków arbitra. Arbitrzy wpisywani są na listę arbitrów, która ma charakter jawny. Spośród arbitrów wybierany jest prezes sądu, który reprezentuje sąd polubowny na zewnątrz oraz kieruje jego pracami.

Warunkiem przeprowadzenia rozprawy jest wyrażenie zgody przez stronę pozwaną (np. zakład ubezpieczeń, towarzystwo emerytalne) na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny. Jeżeli strona przeciwna nie wyrazi zgody na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny, postępowanie to nie może się odbyć. Sąd polubowny orzeka w sporach o prawa majątkowe wynikające ze stosunku ubezpieczenia²⁰³, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 1000 zł. To ograniczenia nie ma jednak charakteru bezwzględnego, gdyż prezes sądu polubownego może z urzędu lub na wniosek jednej ze stron uznać właściwość postępowania polubownego z uwagi z na stopień skomplikowania lub z innych ważnych przyczyn, mimo że przedmiot sporu nie przekracza 1000 zł.

Schemat postępowania przed polubownym sądem przy Rzeczniku Ubezpieczonych przedstawia się następująco:

1. Wpływ do sądu wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny.
2. Wstępne badanie przedmiotowego wniosku.
3. Doręczenie wniosku stronie przeciwnej.

²⁰³ Pomiędzy:

- a) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umowy ubezpieczenia a zakładem ubezpieczeń;
- b) podmiotami posiadającymi uprawnienie do dochodzenia roszczeń o odszkodowanie lub świadczenie od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego a Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym;
- c) podmiotami, którym przysługuje roszczenie o odszkodowanie lub świadczenie od Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych a Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- d) pomiędzy członkami otwartych funduszy emerytalnych lub osobami uprawnionymi do otrzymania środków na wypadek śmierci członka otwartego funduszu emerytalnego a Powszechnymi Towarzystwami Emerytalnymi;
- e) pomiędzy uczestnikami pracowniczych programów emerytalnych lub osobami uprawnionymi do otrzymania środków na wypadek śmierci uczestnika pracowniczego programu emerytalnego a podmiotami prowadzącymi pracownicze programy emerytalne;
- f) pomiędzy ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami ubezpieczeniowymi pomiędzy ubezpieczającymi, ubezpieczonymi;
- g) uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi.

4. Przygotowanie rozprawy.
5. Przebieg rozprawy.
6. Wydanie wyroku.

Ad 1.

Wniosek powinien zawierać:

- a) oznaczenie stron sporu;
- b) dokładne określenie roszczenia wraz z uzasadnieniem oraz powołaniem dowodów,
- c) przedstawienie okoliczności sporu, w tym zwłaszcza stanowiska strony przeciwnej, o ile takie znane jest stronie wnioskującej.

Do wniosku należy dołączyć:

- a) odpisy (kserokopie) dokumentów istotnych dla sprawy;
- b) dowód wniesienia opłaty rejestracyjnej w wysokości określonej w taryfie;
- c) wskazanie arbitra.

Ad 2.

Wstępne badanie wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny służy ocenie właściwości sądu, a także kompletności wniosku. W razie braków formalnych wnioskodawca jest wzywany do uzupełnienia wniosku w terminie 14 dni od chwili otrzymania wezwania.

Ad 3.

Gdy wniosek został złożony prawidłowo lub gdy jego wady zostały usunięte, sekretarz sądu polubownego zwraca się do drugiej strony z pytaniem o zgodę na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, określając termin na odpowiedź nie dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia. W razie odmowy poddania sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego bądź w razie bezskutecznego upływu terminu, postępowanie umarza się, o czym niezwłocznie powiadamia się wnioskodawcę. Zgoda drugiej strony sporu na uczestnictwo w postępowaniu polubownym przed sądem (lub istnienie wcześniejszego zobowiązania strony do poddawania wszystkich sporów, w których właściwy jest sąd polubowny pod jurysdykcją tego sądu) skutkuje uruchomieniem kolejnego etapu postępowania.

Ad 4.

W przypadku gdy strona pozwana wyraża zgodę na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie w trybie polubownym powiadamia o tym sąd polubowny, dołączając jednocześnie odpowiedź na zarzuty zawarte w pozwie oraz ustosunkowując się do wysokości roszczenia. Każda ze stron ma prawo wskazać jednego arbitra z listy arbitrów sądu polubownego. Stronom przysługuje jednorazowe prawo sprzeciwu co do osoby arbitra wskazanego przez stronę przeciwną. W braku zgody co do osoby arbitra wyznacza go prezes sądu. W przypadku wyrażenia zgody na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego sąd zawiadamia o tym fakcie wnioskodawcę. Wnioskodawca jest zobowiązany do uiszczenia opłaty arbitrażowej w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wyrażeniu zgody, pod rygorem umorzenia postępowania. Termin rozprawy wyznacza superarbitr.

Ad 5.

Sąd polubowny co do zasady orzeka w składzie trzyosobowym: superarbitra przewodniczącego składowi orzekającemu oraz dwóch arbitrów wskazanych przez strony. Wyjątek sta-

nowią spory, w których wartość roszczenia nie przekracza 5000 zł – wówczas sąd polubowny orzeka w składzie jednoosobowym. Postępowanie polubowne może być prowadzone na rozprawie lub na posiedzeniu niejawnym. Rozprawa składa się z:

- a) przedstawienia sprawy, w tym zwłaszcza określenia stron, przedmiotu sporu i jego wartości;
- b) wstępnych oświadczeń stron, zawierających w szczególności określenie stanowiska w sprawie oraz wniosków dowodowych;
- c) postępowania dowodowego;
- d) końcowych oświadczeń stron zawierających ich ostateczne stanowisko w sprawie;
- e) zamknięcia rozprawy.

W razie nieobecności strony na rozprawie superarbitr lub wyznaczony przez niego arbitr przedstawia wniesione przez nią dowody, wnioski oraz oświadczenia znajdujące się w aktach sprawy. Superarbitr zamyka rozprawę, gdy zespół orzekający w świetle postępowania dowodowego uzna sprawę za dostatecznie wyjaśnioną. Strony mogą w każdym stadium postępowania zawrzeć ugodę, z wyjątkiem sytuacji, gdy sąd polubowny uzna zawarcie ugody za niedopuszczalne ze względu na jej sprzeczność z prawem lub zasadami współżycia społecznego, a zwłaszcza rażące naruszenie interesu ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia, członka funduszy emerytalnych lub uczestnika pracowniczych programów emerytalnych.

Ad 6.

Po zakończeniu właściwego postępowania polubownego zespół orzekający po niejawnym naradzie wydaje wyrok. Wyrok sądu zapada większością głosów. Wyrok zawiera:

- a) podstawę właściwości sądu polubownego (zapis na sąd polubowny);
- b) miejsce i datę jego wydania;
- c) oznaczenie zespołu orzekającego;
- d) oznaczenie stron;
- e) rozstrzygnięcie w zakresie przedmiotu sporu;
- f) rozstrzygnięcie w zakresie kosztów postępowania;
- g) podpisy członków zespołu orzekającego.

Sąd polubowny doręcza stronom odpis wyroku. Wyrok sądu polubownego jest wiążący, nie przysługuje od niego odwołanie. Wyrok sądu polubownego oraz ugoda przed nim zawarta mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu państwowego lub ugodą zawartą przed takim sądem, po stwierdzeniu przez sąd państwowy ich wykonalności. Każda ze stron może żądać uchylecia wyroku sądu polubownego przez sąd powszechny w terminie trzech miesięcy od doręczenia wyroku, jeżeli:

- a) brak było zapisu na sąd polubowny;
- b) strona była pozbawiona możliwości obrony swoich praw przed sądem polubownym;
- c) wyrok sądu polubownego dotyczy sporu nieobjętego zapisem na sąd polubowny lub wykracza poza zakres takiego zapisu;
- d) nie zachowano wymagań co do składu sądu polubownego lub podstawowych zasad postępowania przed tym sądem;
- e) wyrok uzyskano za pomocą przestępstwa albo podstawą wydania wyroku był dokument podrobiony lub przerobiony;
- f) w tej samej sprawie między tymi samymi stronami zapadł prawomocny wyrok sądu (po waga *res iudicata*).

Uchylecie wyroku sądu polubownego następuje także wtedy, gdy sąd stwierdził, że,

według ustawy, spór nie może być rozstrzygnięty przez sąd polubowny albo że wyrok sądu polubownego jest sprzeczny z podstawowymi zasadami polskiego porządku prawnego²⁰⁴.

Z postępowaniem przed sądem polubownym wiąże się konieczność poniesienia określonych kosztów, tj. opłata rejestracyjna, wynagrodzenie arbitrów czy koszty opinii biegłych²⁰⁵.

Jako przykład można wskazać, że w r. 2007 do sądu polubownego przy RU skierowanych zostało 29 wniosków o rozpatrzenie sprawy, a jedynie w dwóch przypadkach zakłady ubezpieczeń wyraziły zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny²⁰⁶.

4.8. Postępowanie mediacyjne prowadzone przez sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych

Każdy z podmiotów uprawnionych do wszczęcia postępowania przed sądem polubownym może również zwrócić się do sądu polubownego z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego.

Wniosek w postępowaniu mediacyjnym powinien zawierać:

- a) dokładne oznaczenie stron sporu;
- b) dokładne określenie roszczenia wraz z uzasadnieniem oraz powołaniem dowodów;
- c) przedstawienie okoliczności sporu, w tym zwłaszcza stanowiska strony przeciwnej, o ile takie znane jest stronie wnioskującej.

Jeżeli okoliczności sporu nie są przedstawione dostatecznie dokładnie, wzywa się wnioskodawcę o uzupełnienie wniosku w terminie 14 dni od chwili otrzymania wezwania, pod rygorem zakończenia postępowania mediacyjnego. Gdy wniosek został złożony prawidłowo, sekretarz sądu polubownego doręcza go drugiej stronie i wzywa ją do złożenia oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody na wzięcie udziału w postępowaniu mediacyjnym. W przypadku wyrażenia zgody druga strona uiszcza połowę opłaty mediacyjnej w terminie 30 dni od dnia doręczenia wniosku. Po upływie terminu postępowanie mediacyjne ulega zakończeniu. Po wyrażeniu przez drugą stronę sporu zgody na postępowanie mediacyjne sąd zawiadamia o tym wnioskodawcę. Strony wspólnie wyznaczają mediatora z listy arbitrów sądu polubownego. W przypadku braku zgody co do osoby mediatora wyznacza go prezes sądu polubownego.

Zawiadamiając wnioskodawcę o wyrażeniu zgody przez drugą stronę, sąd wzywa go do uiszczenia połowy opłaty mediacyjnej oraz przekazania dowodu jej wniesienia w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, pod rygorem zakończenia postępowania.

Mediator wyznacza termin i przeprowadza spotkanie pojednawcze, podczas którego, po zapoznaniu się ze stanowiskiem stron, przedstawia im propozycję polubownego rozwiązania sporu. Przed spotkaniem pojednawczym mediator może porozumiewać się ze stronami, a także zwracać się do nich o przedstawienie swojego stanowiska na piśmie.

Postępowanie mediacyjne powinno się zakończyć na pierwszym spotkaniu, chyba że strony i mediator postanowią inaczej. Jeżeli okoliczności sprawy tego wymagają, mediator, za zgodą stron, może włączyć do postępowania innego arbitra z listy arbitrów.

W razie akceptacji przez strony sporu warunków ugody przedstawionych przez mediatora, treść ugody umieszcza się w protokole, który podpisują strony i mediator. W przypadku

²⁰⁴ Art. 1206 kodeksu postępowania cywilnego

²⁰⁵ Taryfa opłat za czynności sądu polubownego, stanowi załącznik do regulaminu sądu polubownego.

²⁰⁶ www.rzu.gov.pl

niedoprowadzenia do zawarcia ugody mediator składa do akt sądu polubownego odpowiednie oświadczenie na piśmie.

Postępowanie mediacyjne kończy się w przypadku:

- a) nieuzupełnienia braków formalnych we wskazanym terminie;
- b) niezyskania zgody drugiej strony na przeprowadzenie postępowania mediacyjnego;
- c) zawarcia ugody;
- d) złożenia przez mediatora oświadczenia o niedoprowadzeniu do ugody;
- e) przekazania sprawy do rozstrzygnięcia w trybie postępowania polubownego;
- f) niezłożenia przez drugą stronę oświadczenia w kwestii przystąpienia do postępowania mediacyjnego w określonym terminie.

Wszelkie oświadczenia, wyjaśnienia i propozycje stron złożone w trakcie postępowania mediacyjnego w związku z możliwością ugodowego zakończenia sporu mogą być za zgodą stron powoływane i brane pod uwagę w postępowaniu polubownym. W razie zawarcia ugody w postępowaniu mediacyjnym przez sąd polubownego wskazuje arbitra właściwego do wydania wyroku zatwierdzającego ugodę. Do ugody zawartej w postępowaniu mediacyjnym stosuje się odpowiednio przepisy dotyczące ugody zawartej w postępowaniu polubownym.

5. Podsumowanie

Konsumenci w sytuacji naruszenia ich interesów mają możliwość podjęcia ich ochrony albo w drodze postępowania przed sądem powszechnym, albo w drodze alternatywnych postępowań rozjemczych przed *quasi* sądami. Postępowanie przed sądem powszechnym łączy się jednak z różnego rodzaju niedogodnościami dla konsumentów, związanymi z długotrwałością postępowania, niepewnością rezultatu, możliwymi kosztami. Alternatywą mogą być szybsze, tańsze i mniej sformalizowane postępowania polubowne i mediacyjne, jakkolwiek ich rzeczywista dostępność może budzić wątpliwości ze względu na dobrowolność zarówno mediacji, jak i poddania sprawy rozstrzygnięciu sądów polubownych. Wydaje się bowiem, że fakt, iż obie strony – i konsument, i przedsiębiorca – muszą wyrazić zgodę na taką formę jurysdykcji, stanowi istotną wadę tych postępowań. W praktyce przedsiębiorcy często nie zgadzają się na rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym, licząc na to, że konsument nie wnieśli sprawy do sądu powszechnego, bojąc się kosztów i przewlekłości postępowania, i tym samym zrezygnuje ze swoich roszczeń. Potwierdzenie tej tezy stanowią dane statystyczne przytoczone w niniejszym rozdziale.

6. Kazusy

1. Pan Kowalski, w wyniku sporu ze sprzedawcą złożył do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Inspekcji Handlowej wniosek o rozpatrzenie sprawy przez ten sąd. Sprzedawca również wyraził zgodę na taki sposób rozstrzygnięcia konfliktu. Po przeprowadzeniu rozprawy skład orzekający wydał orzeczenie na niekorzyść konsumenta. Zdenerwowany pan Kowalski zapowiedział, że w takim razie odwoła się do sądu powszechnego. Czy panu Kowalskiemu przysługuje środek odwoławczy? W jakich sytuacjach można wnieść skargę o uchylenie wyroku?

2. Pani Kowalska postanowiła dochodzić swoich roszczeń majątkowych wynikłych z umowy zawartej z bankiem w drodze postępowania przed Arbitrem Bankowym. We wniosku o uruchomienie postępowania konsumentka oceniła wartość roszczenia na 30 000 zł. Czy sprawa ma szanse na rozstrzygnięcie w tym trybie?

3. Państwo Wiśniewscy złożyli wniosek o rozpatrzenie sporu wynikłego z umowy zawartej z operatorem telekomunikacyjnym do konsumenckiego sądu polubownego przy UKE. Świadomie wybrali ten sposób dochodzenia roszczeń, obawiając się długotrwałości i kosztów postępowania przed sądem powszechnym. Ich sprawa, na podstawie obowiązujących przepisów, niewątpliwie należała do właściwości sądu polubownego przy UKE. Jednak już w toku postępowania reklamacyjnego operator zapowiedział konsumentom, że nie wyrazi zgody na postępowanie polubowne. Czy wola operatora ma w tym wypadku znaczenie? Czy przedsiębiorca telekomunikacyjny może uniemożliwić konsumentom dochodzenie roszczeń przed sądem polubownym?

4. Pan Nowak zgodził się na rozwiązanie jego sporu ze sprzedawcą w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Inspekcję Handlową. W wyniku prowadzonych rozmów sprzedawca zaproponował pewne rozwiązanie, które nie wydawało się być atrakcyjne w ocenie konsumenta. Czy konsument musi je przyjąć?

Bibliografia

Opracowania

- Biegun E., Halikowski J., Jezioro J., Kierzyk T., *Odpowiedzialność za jakość świadczenia w wybranych umowach*, Kolonia Limited, Wrocław 2006.
- Boć J. (red.), *Prawniczy słownik wyrazów trudnych*, Kolonia Limited, Wrocław 2005.
- Chudzik M., Frań A., Grzywacz A., Korus K., Spyra M., *Prawo handlu elektronicznego*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz–Kraków 2005.
- Dąbrowska A., Janoś-Kresko M., Ozimek I., *Ochrona i edukacja konsumentów we współczesnej gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 2005.
- Kierzyk T., *Prawo konsumenckie*, Seria wydawnicza PWSZ, Legnica 2002.
- Kierzyk T., *Odpowiedzialność za niezgodność produktu z umową*, „Rejent” 2004, nr 7.
- Kieźel E. (red.), *Ochrona interesów konsumentów w Polsce w aspekcie integracji europejskiej*, Difin, Warszawa 2007.
- Kurzyńska A., *Rękojmia a ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową – porównanie sytuacji konsumenta pod rządami poprzedniej i obecnej regulacji prawnej*, „Zeszyty Naukowe” PWSZ im. Witelona w Legnicy, nr 1, Legnica 2007.
- Łętowska E., *Europejskie prawo umów konsumenckich*, C. H. Beck 2004.
- Łętowska E., *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*, C. H. Beck, Warszawa 2001.
- Łętowska E., *Prawo umów konsumenckich*, C. H. Beck, Warszawa 2002.
- Maliszewska-Nienartowicz J., *Sprzedaż konsumencka – wybrane problemy prawne*, „Glosa” 2002, nr 12.
- Niepokulczycka M., *Polityka konsumencka i ochrona interesów konsumentów*, Federacja Konsumentów, Warszawa 2000.
- Ochrona konsumenta. Aspekty prawne i instytucjonalne. Nowe uregulowania*, tom 1, UOKIK, Warszawa 2000.
- Piątek S., *Prawo telekomunikacyjne. Komentarz*, C. H. Beck, Warszawa 2005.
- Podrecki P. (red.), *Prawo Internetu*, Wydawnictwo Prawnicze Lexis Nexis, Warszawa 2004.
- Sadowska A., *Elektroniczne oświadczenie woli w świetle projektowanych zmian przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących zawarcia umowy i formy czynności prawnych*, „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 2001, nr 1.

- Skory M., *Klauzule abuzywne w polskim prawie ochrony konsumenta*, Zakamycze 2005.
- Sprawozdanie za rok 2007 z funkcjonowania wspólnotowego systemu szybkiego informowania (RAPEX)*, IP/08/597, opublikowane dnia 17 kwietnia 2008.
- Sprzedż na odległość, czyli...Zakupy bez wychodzenia z domu*, „Świat Konsumenta” 2005 nr 11 (49).
- Stefanicki R., *Sprzedż konsumencka w świetle ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej*, „Monitor prawniczy” 2004, nr 7.
- Stosio A. *Umowy zawierane przez Internet*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 2002.
- Szpringer W., *Nowa dyrektywa o kredycie konsumenckim – implikacje dla banków*, materiały z Konferencji Uniwersytetu Warszawskiego „Prawne uwarunkowania wymiany informacji – nowe wyzwania”, 12.12.2008 r. Warszawa.
- Zagrożenia dla konsumentów na rynku usług bankowości detalicznej w Polsce*, Raport Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową, UOKiK, Warszawa 2003.
- Zespół Biura Rady Krajowej Federacji Konsumentów (red.), *System ochrony konsumentów w krajach Unii*, Warszawa 2000.
- Żuławska C., *Komentarz do Kodeksu cywilnego. Zobowiązania. Księga III*, pod red. G. Bieńka, Warszawa 1999.

Źródła internetowe

- Europejskie Centrum Konsumenckie: www.konsument.gov.pl
<http://ec.europa.eu>
www.ce.info.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl
www.giih.gov.pl
www.gov.konsument.pl
www.ms.gov.pl
www.nfz.gov.pl
www.oznaczenie-ce.pl
www.rzu.gov.pl
www.tp.pl
www.uke.gov.pl

Akty prawne

- Decyzja Nr 2/2005 Przewodniczącego Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty z dnia 30 sierpnia 2005 r. w sprawie wysokości opłat za czynności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (od 14 stycznia 2006 r. Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej).
- Decyzja 1926/2006/WE z dnia 18 grudnia 2006 r. Dz.U. L 404 z 30.12.2006 r.

- Dyrektywa 84/450/EWG z dnia 10 września 1984 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących reklamy wprowadzającej w błąd, Dz. Urz. WE L 250 z 19.09.1984 r.
- Dyrektywa Rady 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.
- Dyrektywa 87/102/EWG z dnia 22 grudnia 1986 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących kredytu konsumenckiego, Dz. Urz. WE L 42 z 12.02.1987 r. ze zm.
- Dyrektywa 90/314 z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, Dz. Urz. WE L 158 z 23 czerwca 1990 r.
- Dyrektywa 92/49/EWG z dnia 18 lipca 1992 r. w sprawie koordynacji przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych odnoszących się do ubezpieczeń bezpośrednich innych niż ubezpieczenia na życie oraz zmieniająca dyrektywy 73/239/EWG i 88/357/EWG (trzecia dyrektywa w sprawie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie), Dz. Urz. WE L 228 z 11.08.1992 r.
- Dyrektywa 94/47 z dnia 26 października 1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie, O.J. L 280 z dnia 29 października 1994 r.
- Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość.
- Dyrektywa 97/55/WE z dnia 6 października 1997 r. zmieniającej dyrektywę 84/450/EWG dotyczącą reklamy wprowadzającej w błąd w celu włączenia do niej reklamy porównawczej.
- Dyrektywa 98/6 z dnia 16 lutego 1998 r. o ochronie konsumentów przy podawaniu ceny oferowanych im wyrobów, Dz.U. WE nr 80 z dnia 18 marca 1998 r.
- Dyrektywa 98/78/WE z dnia 27 października 1998 r. w sprawie dodatkowego nadzoru nad zakładami ubezpieczeń w grupach ubezpieczeniowych, Dz. Urz. WE L 230 z 05.12.1998 r.
- Dyrektywa 99/44 z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie określonych aspektów sprzedaży i gwarancji na dobra konsumpcyjne, DzU WE nr L 171 z dnia 9 lipca 1999 r.
- Dyrektywa nr 2000/46/WE z dnia 18 września 2000 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością, Dz. Urz. WE L 275 z 27.10.2000 r.
- Dyrektywa 2002/83/WE z dnia 5 listopada 2002 r. dotyczącej ubezpieczeń na życie, Dz. Urz. WE L 345 z 19.12.2002 r.
- Dyrektywa 2005/29 WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca Dyrektywę Rady 84/450/EWG, „Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”, Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005 r.
- Dyrektywa o niedozwolonych klauzulach umownych w sprawach konsumenckich, EWG 93/13 z 5 kwietnia 1993 r. OJ L 95/29 z 21. kwietnia 1993 r.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 maja 1998 w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów, Dz. Urz. UE L 166 z 11.06.1998 r.

- Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich.
- Konwencja wiedeńska z dnia 11 kwietnia 1980 r. o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów, ratyfikowana przez Polskę w 1996 r. (Dz.U. z 1997 r., nr 45, poz. 286 i 287).
- Konwencja z Lugano z 16.09.1988 r., ratyfikowana przez Polskę 26.08.1999 r., Dz.U. z 2000 r., nr 10, poz. 132 i 133.
- Ministerstwo Sprawiedliwości Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego, Zielona Księga, optymalna wizja Kodeksu cywilnego w Rzeczypospolitej Polskiej, pod redakcją Zbigniewa Radwańskiego, Warszawa 2006 r.
- Regulamin sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych – Zarządzenie Rzecznika Ubezpieczonych z 25 marca 2004 r. w sprawie utworzenia sądu oraz nadania Regulaminu sądu.
- Regulamin stanowiący załącznik do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 25 września 2001 r., Dz. U z 2001 r., nr 113, poz. 1214.
- Regulamin stanowiący Załącznik do Uchwały nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 26 kwietnia 2006 r.
- Rezolucja Rady z dnia 14.04.1975 r. w sprawie wstępnego programu EWG dotyczącego polityki ochrony i informowania konsumentów, O.J. C 92 of 25.04.1975.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży, Dz.U. z 2002, nr 99, poz. 849.
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.
- Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 21 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2004 r., nr 226, poz. 2290 i 2291).
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, nr 261/2004, Dz.U. L 46 z 17 lutego 2004 r.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z 18 września 2001 r. w sprawie szczegółowych warunków dotyczących bezpieczeństwa zabawek, Dz.U. z dnia 17 października 2001 r., nr 120, poz. 1278.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 kwietnia 2004 r. w sprawie sposobu działania krajowego systemu monitorowania wypadków konsumenckich, Dz.U. z dnia 1 maja 2004 r.
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 września 2004 r. w sprawie nadania statutu Narodowemu Funduszowi Zdrowia, Dz.U. z 2004 r., nr 213, poz. 2161.
- Rozporządzenia Rady (WE) w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków w celu dostosowania do postanowień konwencji montrealskiej, nr 889/2002 zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2027/97; Dz.U. L 140 z 13 maja 2002 r. (włączające konwencję montrealską do prawa UE w zakresie ujednoczenia niektórych przepisów

- dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, Dz.U. L 194 z 18 lipca 2001 r.).
- Rozporządzenie (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiającego ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołującego Europejski Urząd do Spraw Bezpieczeństwa Żywności oraz ustanawiającego procedury w sprawie bezpieczeństwa żywności zostały wdrożone przez ustawę z dnia 25 sierpnia 2006r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia, Dz. U. z 2006 r., nr 171, poz. 1225.
- Uchwała XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich w sprawie przyjęcia Regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego.
- Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Dz.U. z 2007 r., nr 171, poz.1206.
- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Dz.U. z 1964 r., nr 16, poz. 93 ze zm.
- Ustawa z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 1064 r., nr 43, poz. 296 ze zm.
- Ustawa z dnia 14 marca 1985 r. o Państwowej Inspekcji Sanitarnej, Dz.U. z 1985 r., nr 12, poz. 49.
- Ustawa z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Dz. U. z 1993 r., nr 153, poz. 1503 ze zm.
- Ustawa z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska”, Dz. U. 1997 r., nr 106, poz. 675 ze zm.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, Dz. U. 1997 r., nr 133 poz. 884 ze zm.
- Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, Dz.U. z 1997 r., nr 140, poz. 939 ze zm.
- Ustawa z dnia 13 lipca 2000 r. o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz o zmianie ustaw Kodeks cywilny, Kodeks wykroczeń i ustawy o księgach wieczystych i hipotece, Dz. U. 2000 r., nr 74, poz. 855.
- Ustawa z 15 grudnia 2000 o Inspekcji Handlowej, Dz.U. z 2001 r., nr 4, poz. 25 ze zm.
- Ustawa z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach, Dz.U. z 2001 r., nr 97, poz. 1050.
- Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, Dz.U. z 2001 r., nr 100, poz. 1081.
- Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym, Dz. U. z 2001 r., nr 130, poz. 1450 oraz z 2002 r., nr 153, poz. 1271.
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, Dz. U. z 2002 r., nr 141, poz. 1176.
- Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności, Dz. U. z 2004 r., nr 204 poz. 2087 oraz z 2005 r., nr 64, poz. 565.
- Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. 2002 r., nr 169, poz. 1385 ze zm.
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych, Dz. U. z 2003 r., nr 124, poz. 1153 ze zm.
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej, Dz. U. 2003 r., nr 124, poz. 1151.

- Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe, Dz.U. z 2003 r., nr 130, poz. 1188 ze zm.
- Ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów, Dz.U. z 2003 r., nr 229, poz. 2275 i z 2007 r., nr 35, poz. 215.
- Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. o Inspekcji Weterynaryjnej, Dz.U. 2004 r., nr 33, poz. 287 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 2 lipca 2004 o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z 2004 r., nr 173, poz. 1807.
- Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, Dz.U. 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, Dz.U. z 2004 r., nr 210, poz. 2135 ze zm.
- Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Dz.U. z 2005 r., nr 167, poz. 1398.
- Ustawa z dnia 29 grudnia 2005 r. o przekształceniach i zmianach w podziale zadań i kompetencji organów państwowych właściwych w sprawach łączności, radiofonii i telewizji Dz.U. z 2005 r., nr 267, poz. 2258 ze zm.
- Ustawa z dnia 24 sierpnia 2006 r. o państwowym zasobie kadrowym i wysokich stanowiskach państwowych, Dz.U. z 2006 r., nr 170, poz. 1217 ze zm.
- Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej, Dz.U. z 2006 r., nr 225, poz. 1635.
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Dz.U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Dz.U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206.
- Zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. co do zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich, Dz.U. L 115 z 17.4.1998 r.
- Zalecenie Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzyganiu sporów konsumenckich, Dz.U. L 109 z 19.4.2001 r.

Wykaz skrótów

- ARD – alternatywne systemy pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich
(*Alternative Dispute Resolution*)
- EKES – Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny
- IH – Inspekcja Handlowa
- k.c. – kodeks cywilny
- MŚP – małe i średnie przedsiębiorstwa
- RM – Rada Ministrów
- SDR – kwota w przeliczeniu na walutę lokalną
- UKE – Urząd Komunikacji Elektronicznej
- UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- UONPK – Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów

Spis treści

ROZDZIAŁ I

Podstawowe założenia polityki konsumenckiej w Unii Europejskiej i w Polsce	3
1. Uwagi ogólne	3
2. Przegląd przepisów implementujących dyrektywy konsumenckie	6
3. Polityka konsumencka w Polsce	7
4. Wdrożenie mechanizmów współpracy w zakresie Rozporządzenia 2006/2004/WE	9

ROZDZIAŁ II

System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Unii Europejskiej i w Polsce	11
1. Uwagi ogólne	11
2. System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Unii Europejskiej	12
2.1. Komisja Europejska i Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich w Europie (ECC-Net)	12
2.2. Dyrekcja Generalna ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów	13
2.3. Europejska Grupa Konsultacyjna ds. Konsumentów (ECCG)	13
2.4. Europejskie organizacje konsumenckie	13
2.4.1. Europejska Organizacja Konsumencka	13
2.4.2. Stowarzyszenie Konsumentów Europejskich	14
2.4.3. Europejskie Stowarzyszenie na Rzecz Koordynowania Reprezentacji Konsumentów w Normalizacji	14
2.4.4. Europejska Wspólnota Spółdzielni Spożywców	14
3. System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Polsce	14
3.1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)	14
3.1.1. Struktura organizacyjna	14
3.1.2. Kompetencje władcze (orzecznicze) Prezesa UOKiK	15
3.1.3. Kompetencje procesowe Prezesa UOKiK	17
3.1.4. Kompetencje informacyjno-edukacyjne Prezesa UOKiK	17
3.1.5. Uprawnienia kontrolne Prezesa UOKiK	17
3.1.6. Współuczestnictwo Prezesa UOKiK w procesie legislacyjnym	17
3.2. Inspekcja Handlowa	18
3.3. Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów	18
3.4. Organizacje konsumenckie	19
3.4.1. Federacja Konsumentów	20
3.5. Rzecznik Ubezpieczonych	20

3.6. Urząd Komunikacji Elektronicznej	22
3.7. Rzecznicy praw pacjenta	23
4. Podsumowanie	24

ROZDZIAŁ III

Niedozwolone postanowienia wzorców umownych i ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy	25
1. Uwagi ogólne	25
2. Ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy w regulacjach Unii Europejskiej	25
2.1. Uwagi ogólne	25
2.2. Najważniejsze definicje	26
2.3. Ochrona konsumenta	26
2.4. Kontrola wzorców umownych	26
2.5. Minimalny charakter ochrony	26
2.6. Klauzule, które mogą być uznane za nieuczciwe	27
3. Ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy w regulacjach polskich	28
3.1. Uwagi ogólne	28
3.2. Abstrakcyjna kontrola wzorców	30
3.3. Kontrola incydentalna	32
4. Podsumowanie	32
5. Kazusy	32

ROZDZIAŁ IV

Ochrona interesów konsumentów w umowach sprzedaży	33
1. Uwagi ogólne	33
2. Sprzedaż konsumencka	33
2.1. Zakres zastosowania ustawy	33
2.2. Obowiązki sprzedawcy	34
2.3. Niezgodność towaru z umową	37
2.4. Wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy	38
2.5. Uprawnienia kupującego z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	39
2.6. Terminy i tryb dochodzenia roszczeń	40
2.7. Gwarancja jakości	41
2.8. Reklamowanie produktów żywnościowych	43
3. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa	43
3.1. Obowiązki przedsiębiorcy	45
3.2. Uprawnienia konsumenta	45
4. Umowy zawierane na odległość	46
4.1. Obowiązki sprzedawcy	47
4.2. Uprawnienia konsumenta	48

5. Sprzedaż przez Internet	50
5.1. Uwagi ogólne	50
5.2. Tryby zawierania umów w Internecie	50
5.2.1. Uwagi ogólne	50
5.2.2. Podział środków komunikacji elektronicznej	50
5.2.3. Zawarcie umowy w trybie ofertowym	51
5.2.4. Zawarcie umowy w drodze negocjacji	53
5.2.5. Aukcje i przetargi w Internecie	53
5.2.6. Zawieranie umowy przez Internet z wykorzystaniem wzorca umownego	54
5.3. Najczęstsze nieprawidłowości w e-handlu	54
5.4. Podsumowanie	55
6. Kazusy	55

ROZDZIAŁ V

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów	59
1. Uwagi ogólne	59
2. Ochrona konsumentów przed nieuczciwą konkurencją	59
3. Ochrona konsumenta przed nieuczciwymi praktykami rynkowym	60
3.1. Działanie wprowadzające w błąd	60
3.2. Zaniechanie wprowadzające w błąd	61
3.3. Nieuczciwe praktyki rynkowe	62
4. Uprawnienia konsumenta	65

ROZDZIAŁ VI

Ochrona konsumentów w zakresie bezpieczeństwa produktów	67
1. Uwagi ogólne	67
2. Ochrona konsumenta przed produktami niebezpiecznymi	67
2.1. Pojęcie produktu bezpiecznego	68
2.2. Obowiązki producentów i dystrybutorów w zakresie bezpieczeństwa produktów	69
2.3. Nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów	70
2.3.1. Środki nadzoru	71
2.4. Rejestr produktów niebezpiecznych	73
2.5. Odpowiedzialność za produkt niebezpieczny	73
2.6. Wypadek konsumencki	75
2.7. Oznakowanie CE i jego znaczenie	76
2.8. System RAPEX	79
3. Bezpieczeństwo żywności	79
3.1. System RASFF	82
3.2. Monitoring żywności i żywienia	83
3.3. Właściwość organów oraz współpraca w zakresie bezpieczeństwa żywności	84

ROZDZIAŁ VII

Ochrona konsumenta na rynku usług turystycznych	85
1. Konsument na rynku usług turystycznych w regulacjach Unii Europejskiej	85
1.1. Uwagi ogólne	85
1.2. Regulacje dotyczące zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dyrektywa 90/314)	86
1.2.1. Najważniejsze definicje	86
1.2.2. Działalność organizatora imprezy turystycznej	87
1.2.3. Obowiązek informacyjny (prawo do informacji)	87
1.2.4. Umowa	87
1.2.5. Prawa konsumenta	88
1.2.6. Zmiana warunków umowy	88
1.2.7. Zmiana ceny	89
1.2.8. Odpowiedzialność organizatora	89
1.2.9. Minimalny charakter ochrony	90
1.2.10. Reklamacja	90
1.3. Ochrona nabywców prawa do korzystania z nieruchomości na podstawie czasowego udziału	90
1.3.1. Uwagi ogólne	90
1.3.2. Najważniejsze definicje	91
1.3.3. Ochrona konsumenta-nabywcy	92
1.3.5. Minimalny charakter ochrony	94
1.3.6. Proponowane zmiany w Dyrektywie 94/47	94
1.4. Ochrona konsumenta-pasażera linii lotniczych	95
1.4.1. Podstawy prawne	95
1.4.2. Zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów	95
1.4.3. Niedopuszczalność wyłączeń	99
1.4.4. Sankcje na wypadek naruszeń	99
1.4.5. Dochodzenie roszczeń	99
1.4.6. Zasady odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu	100
1.4.7. Naruszenia praw konsumentów-pasażerów linii lotniczych	102
2. Konsument na rynku usług turystycznych w Polsce	103
2.1. Regulacje w zakresie świadczenia usług turystycznych	103
2.1.1. Podstawy prawne	103
2.1.2. Podstawowe definicje	103
2.1.3. Przepisy regulujące działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych	104
2.1.4. Przepisy regulujące ochronę konsumenta	106
2.1.5. Przepisy regulujące działalność przewodników turystycznych i pilotów wycieczek	113
2.1.6. Przepisy regulujące usługi hotelarskie	114
2.2. Timesharing	118

2.2.1. Uwagi ogólne	118
2.2.2. Zakres zastosowania	118
2.2.3. Pojęcie timesharingu	119
2.2.4. Ochrona nabywcy-konsumenta	119
2.3. Ochrona konsumenta-pasażera linii lotniczych w Polsce	122
3. Podsumowanie	125
4. Kazusy	126

ROZDZIAŁ VIII

Ochrona konsumentów na rynku usług finansowych	129
1. Uwagi ogólne	129
2. Ochrona konsumenta na rynku usług bankowych	129
2.1. Umowa rachunku bankowego	130
2.1.1. Regulaminy bankowe	131
2.2. Wdrożenie Dyrektywy o kredycie konsumenckim do ustawodawstwa krajowego	132
2.3. Kredyt konsumencki	133
2.4. Zasady dotyczące tajemnicy bankowej i ochrony danych osobowych	139
2.4.1. Biuro Informacji Kredytowej	141
2.5. Bankowy tytuł egzekucyjny	141
2.6. Elektroniczne instrumenty płatnicze	142
2.7. Umowa o kartę płatniczą	144
2.7.1. Odpowiedzialność posiadacza karty płatniczej za operacje dokonane przy użyciu karty płatniczej	145
2.7.2. Sytuacje stanowiące zagrożenie dla posiadaczy kart płatniczych	146
2.8. Umowa o usługi bankowości elektronicznej	148
2.9. Umowa o instrument pieniądza elektronicznego	149
3. Usługi ubezpieczeniowe	150
3.1. Usługi w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych	152
3.1.1. Ubezpieczenie OC	152
3.1.2. Ubezpieczenia autocasco (AC)	154
3.1.3. Ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)	155
3.1.4. Ubezpieczenia „assistance”	155
4. Kazusy	156

ROZDZIAŁ IX

Ochrona konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych	159
1. Uwagi ogólne	159
2. Rynek usług telekomunikacyjnych	159
3. Usługa telekomunikacyjna	160
3.1. Pojęcie usługi powszechnej	160
4. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych	161

4.1. Elementy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	162
5. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych	164
5.1. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej	165
6. Kazusy	166

ROZDZIAŁ X

Ochrona konsumentów na rynku usług pocztowych	169
1. Uwagi ogólne	169
2. Rynek usług pocztowych	169
3. Pojęcie usługi pocztowej	170
3.1. Pojęcie usługi powszechnej	171
4. Umowa o świadczenie usługi pocztowej	171
4.1. Zawarcie umowy o świadczenie usług pocztowych	171
5. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych	173
5.1. Skarga na niezachowanie terminu doręczenia przesyłki listowej	174
5.2. Reklamacja na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej	175

ROZDZIAŁ XI

Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich	177
1. Uwagi ogólne	177
2. Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich przed sądem powszechnym	177
3. Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów z udziałem konsumentów w regulacjach Unii Europejskiej	179
3.1. Uwagi ogólne	179
3.2. Zalecenia Komisji Europejskiej w sprawie rozstrzygnięcia sporów konsumenckich	179
3.3. Główne rodzaje systemów ADR występujące w Unii Europejskiej	183
3.3.1. Mediacja i concyliacja	183
3.3.2. Arbitraż	183
3.3.3. Komisja Skargowa	184
3.3.4. Ombudsman	184
4. Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów z udziałem konsumentów w Polsce	184
4.1. Uwagi ogólne	184
4.2. Postępowanie przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Inspekcji Handlowej	185
4.3. Postępowanie mediacyjne prowadzone przez Inspekcję Handlową	189
4.4. Postępowanie przed arbitrem bankowym	191
4.5. Postępowanie przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE	192
4.6. Postępowanie mediacyjne prowadzone przez UKE	197
4.7. Sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych	198
4.8. Postępowanie mediacyjne prowadzone przez sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych	202

5. Podsumowanie	203
6. Kazusy	203
Bibliografia	205
Wykaz skrótów	211



ISBN 978-83-61389-36-1

