# Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów

*Marek Janczyk – Przewodniczący*
*Małgorzata Rothert – Wiceprzewodnicząca*
*Longina Kaczmarek – Sekretarz*
*Lidia Baran – Ćwirta*
*Jerzy Barański*
*Irena Krzanowska*
*Zbigniew Kwaśniewski*
*Krzysztof Podgórski*
*Krzysztof Tomczak*


## POWIATOWY (MIEJSKI) RZECZNIK KONSUMENTÓW

Rzecznik Konsumentów **wykonuje ustawowe zadania powiatu (miasta)** w zakresie ochrony konsumentów. Wykonując swoje zadania rzecznik kreuje i realizuje politykę konsumencką samorządu terytorialnego. Konsument znajdzie swojego rzecznika w Starostwie Powiatowym lub Urzędzie Miasta.

**Jak rzecznik może pomóc konsumentowi?**

- może udzielić porady, informacji
- wystąpić w imieniu i na rzecz konsumenta do przedsiębiorcy, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastąpić konsumenta w sporze z przedsiębiorcą,
- udzielić pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową

**Jakie są formy udzielania pomocy przez rzecznika?**

- **Porady i informacje** udzielane są telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika.
- **Wystąpienia do przedsiębiorców**. Rzecznik konsumentów występuje do przedsiębiorców jako mediator, zastępujący konsumenta w sporze, rzecznik dąży przede wszystkim do polubownego, korzystnego dla konsumenta zakończenia sprawy.
- Pomoc rzecznika w **kierowaniu spraw na drogę sądową** ma zróżnicowane formy. Rzecznik wytacza samodzielnie powództwa na rzecz konsumentów lub wstępuje do toczących się postępowań, na dowolnym etapie sprawy. Rzecznik sporządza pozwy a konsument samodzielnie wytacza powództwo, po czym

rzecznik udziela dalszej pomocy w toku procesu. Rzecznik konsumentów może także przedstawić sądowi istotny pogląd w sprawie.

Jak widać mieszkaniec każdego powiatu, który znajdzie się w sytuacji konfliktowej z przedsiębiorcą, którego prawa i interesy zostały naruszone - może liczyć na daleko idącą pomoc i wsparcie ze strony rzecznika konsumentów.

Wachlarz spraw i problemów z jakimi zwracają się do rzecznika interesanci jest bardzo szeroki, obejmuje rozmaite kwestie wynikające z nienależytego wykonania umów sprzedaży wszelkich towarów (od butów po samochody), świadczenia usług – pralniczych, remontowych, turystycznych, telekomunikacyjnych, finansowych, developerskich, komunikacyjnych itp.

## Konsument a internet

Coraz liczniej do rzeczników zgłaszają się konsumenci, których spory z przedsiębiorcami związane są ze świadczeniem usług, zawieraniem umów z wykorzystaniem Internetu.

Konsument w sieci to:

- interesant zasięgający porad i informacji przez Internet,
- nabywca towarów i usług przez Internet,
- klient firmy telekomunikacyjnej, odbiorca usług dostępu do Internetu.

**Ile spraw wpływa do rzeczników konsumentów związanych z internetem?**

W całym kraju działa ok. 370 rzeczników konsumentów na terenie powiatów i miast, nie tworzą oni jednej organizacji. Niemożliwe jest podanie jednej liczby, która obrazowała by skalę problemów związanych z korzystaniem z Internetu. Podane zostaną przykłady ilości spraw wpływających do poszczególnych rzeczników:

| SAMORZĄD TERYTORIALNY | Rok | Konsument interesant | Konsument nabywca towarów i usług | Konsument użytkownik internetu |
|---|---|---|---|---|
| **Mały powiat –** | 2006 | - | - | - |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ok. 50 tys. mieszkańców** | 2007 | - | 5 | 2 |
| **Duży powiat – pow. 100 tys. mieszkańców** | 2006<br>2007 | 27<br>72 | 10<br>23 | 14<br>32 |
| **Małe miasto – ok. 80 tys. mieszkańców** | 2006<br>2007 | 13<br>36 | -<br>48 | 7<br>23 |
| **Średnie miasto wojewódzkie – ok. 200 tys. mieszkańców** | 2006<br>2007 | 100<br>129 | 64<br>72 | 43<br>89 |
| **Miasto stołeczne – ok. 1600 tys. mieszkańców** | 2006<br>2007 | 1440<br>2400 | 251<br>415 | 897<br>692 |

Łącznie powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów w 2006 r. udzielili **174,5 tys.** porad i informacji. Pewną ich część (od 5 do 10 % w różnych powiatach) stanowiły porady dotyczące problemów z korzystaniem z internetu, nie sposób jednak wskazać dokładnej liczby. Podane przykłady ilości spraw związanych z internetem jakie wpływają do rzeczników konsumentów wskazuje, że liczba ta znacząco rośnie. W mniejszych powiatach ta kategoria skarg konsumenckich zaczyna się dopiero pojawiać.

Jak widać do najwięcej spraw jakie wpłynęły do rzeczników konsumentów dotyczyła świadczenia usług dostępu do internetu. Należy więc wskazać:

**Jakie problemy występują w związku ze świadczeniem usług dostępu do internetu?**

- nienależyte wykonanie umowy (transfer poniżej poziomu określonego umową, niewłaściwy cennik, brak wykonania innych postanowień umownych),
- dochodzenie roszczeń odszkodowawczych tytułem przerwy w świadczeniu usług. Poważnym problemem jaki napotykają konsumenci jest kwestia udowodnienia przerwy w świadczeniu usług. Często zdarza się, że dostawcy przeczą przerwie w świadczeniu usług, twierdząc, że choćby i częste, ale chwilowe problemy (rozłączenia) nie stanowią przerwy.
- kwestie zgodności postanowień umów, regulaminów i cenników z ustawą Prawo telekomunikacyjne oraz Kodeksem cywilnym.
- zawieranie umów o świadczenie usług dostępu do Internetu w drodze tzw. umów na odległość i poza lokalem. W tym kontekście są zgłaszane przede wszystkim problemy jakie napotykają konsumenci chcący zrealizować prawo odstąpienia od umowy.

- problemy z usługami dostępu do Internetu świadczonymi w technologii bezprzewodowej. Znaczna część konsumentów skarży się na szybkość transferu zdecydowanie poniżej reklamowanej przez dostawców czy nawet określonej w umowie. Tymczasem dostawcy powołując się zwykle na argumenty o „*mobilności usługi*" i „*świadczeniu jej w ramach istniejących możliwości technicznych*" odmawiają uznania roszczeń kierowanych przez konsumentów.

**Dodatkowe informacje:**

Małgorzata Rothert
Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie

00-033 Warszawa
ul. Górskiego 7
Tel.: (22) 505 08 02
Fax: (22) 505 09 67
E-mail: konsument@warszawa.um.gov.pl