

Transkrypcja nagrania

Agnieszka Kopacz-Domańska: "Konsumenckie ABC. Na infolinię, do rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej, czy do UOKiK? Poznaj nasze kompetencje." Podcast przygotowany przez Fundację ProPublika. Agnieszka Kopacz-Domańska. Zapraszam.

Konsumenci mierzą się z wieloma problemami: nieuznanymi reklamacjami, nierzetelnymi wykonawcami czy firmami, nieprzestrzegającymi umów. Wachlarz problemów jest bardzo duży. Nie zawsze możemy ze strony prawnej poradzić sobie z nimi sami. Jest jednak wiele instytucji konsumenckich, do których możemy zgłosić się i poprosić o pomoc. Jakich i w jakim zakresie, o tym opowie Dominika Myszakowska-Kaczała, prawniczka, specjalistka ds. prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego. Witam.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Dzień dobry, witam państwa.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenci są coraz bardziej świadomi swoich praw, ale czasami w zderzeniu z tymi formalnościami i prawnymi zawiłościami nie radzą sobie. W jakiej sytuacji mogą zadzwonić np. na infolinię konsumencką?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Infolinia Konsumencka jest to taka bardzo ciekawa i fajna forma szybkiego udzielenia odpowiedzi konsumentom. Czyli konsument może otrzymać odpowiedź w sytuacji, kiedy to pytanie konsumenckie jest dosyć proste i nie wymaga analizy dokumentów. Bardzo często konsumenci dzwonią z takimi zapytaniami: ile mają czasu na złożenie reklamacji, jaki jest termin odpowiedzi, kiedy możemy zgłosić się np. do rzecznika, albo kto może nam pomóc, czy dany sprzedawca postąpił zgodnie z przepisami? Wtedy jak najbardziej Infolinia Konsumencka to jest dobry wybór, jeżeli chodzi o taką szybką i prostą odpowiedź z zakresu prawa konsumenckiego. Natomiast, jeżeli jest to jakaś taka skomplikowana sprawa, która wymaga jednak zajrzenia do dokumentów czy też głębszego zastanowienia się i problemu prawnego rozwiązania, no to niestety musimy skorzystać z innych opcji.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jak konsument może znaleźć taką właśnie Infolinię Konsumencką, do której może zwrócić się o pomoc i poradę?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Numer Infolinii Konsumenckiej jest dostępny na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jako taki pierwszy numer kontaktowy w sprawach konsumenckich, więc jak najbardziej można zajrzeć na tą stronę internetową. Ale też, jeżeli wpisujemy w wyszukiwarkach jakiegokolwiek internetowych hasło "infolinia konsumencka", ten numer telefonu pojawi nam się jako pierwszy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Tam z pewnością, na tej Infolinii Konsumenckiej, otrzymamy poradę, ale czasami sprawy są, tak jak pani wspomniała, troszkę bardziej skomplikowane. No i mamy także instytucje rzecznika konsumentów. Z jakimi sprawami możemy się zgłosić właśnie do niego?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Do Rzecznika Praw Konsumentów udajemy się z problemami konsumenckimi, czyli wtedy, kiedy jako osoba fizyczna zawieram umowę z przedsiębiorcą i mam jakieś problemy z wyegzekwowaniem swoich praw. Jakie to mogą być problemy? Takie, kiedy np. przedsiębiorca nie uwzględni naszej reklamacji albo nasze roszczenie o zapłatę zostało pozostawione bez odpowiedzi. Kiedy zwracamy się o jakiś remont do przedsiębiorcy, a okazuje się, że ten remont jest nienależycie wykonany. Czyli tak naprawdę z każdym problemem konsumenckim. Rzecznik konsumentów jest bardzo szeroko pojętym organem, jeżeli mogę tak to nazwać, i pomoże nam zarówno w takim prostym poradnictwie, pomoże nam w przygotowaniu prostych pism, których jako konsumenci czasami nie potrafimy napisać, np. z prostą reklamacją, z odstąpieniem od umowy.

Rzecznik konsumentów pomoże nam również, kiedy musimy wesprzeć się przez taki organ instytucjonalny i taki rzecznik może podejmować różnego rodzaju interwencje w stosunku do przedsiębiorcy. Przedsiębiorcy mają obowiązek odpowiedzieć na wystąpienie rzecznika. Jeżeli tego nie zrobią, mogą oni zostać ukarani, nawet różnego rodzaju mandatem. Jeżeli taka mediacja ze strony rzecznika nie przyniesie pozytywnego efektu, rzecznik również może sporządzić dla nas pozew, czyli możemy we własnym imieniu taki pozew złożyć do sądu. Może również przyłączyć się do toczącego się postępowania albo nawet wytoczyć powództwo dla nas. Rzecznik konsumentów ma również taką trochę możliwość występowania jako prokurator, czyli w sytuacji, kiedy stwierdzi różnego rodzaju naruszenia wykroczeniowe, może złożyć taki wniosek o ukaranie przez policję.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jeżeli chodzi o rzecznika konsumentów, czy my musimy pofatygować się do niego osobiście, czy możemy np. poprosić go o pomoc w formie zdalnej, telefonicznie czy też mailowo?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Rzecznicy w całej Polsce działają bardzo różnie. Mamy powiatowych rzeczników konsumentów i miejskich rzeczników konsumentów. Niektórzy rzecznicy działają jednoosobowo. W większych miastach są to różnego rodzaju zorganizowane biura rzecznika konsumentów. Każdy z nich ustala sobie indywidualnie sposób komunikowania się z konsumentem. Bardzo często nie trzeba udać się osobiście do rzecznika. Wystarczy, że komplet dokumentów zeskanujemy i wyślemy maila z prośbą o podjęcie interwencji. Ale czasami trzeba udać się osobiście do rzecznika np. po to, by wyjaśnić różnego rodzaju wątpliwości prawne.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Innym organem, który może wesprzeć konsumenta, jest także Inspekcja Handlowa. W jakim zakresie ona może pomóc konsumentowi?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Inspekcja Handlowa jest to taki trochę niedoceniany organ, ponieważ również tak jak rzecznik konsumentów, może nam po prostu udzielić porady konsumenckiej, czego niestety konsumenci bardzo często nie wiedzą i udają się do rzecznika konsumentów, zamiast do Inspekcji Handlowej. Inspekcja Handlowa oprócz takiej klasycznej kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców może nam pomóc, czyli nam jako konsumentom, poprzez przeprowadzenie różnego rodzaju mediacji. Takim klasycznym rodzajem mediacji jest tzw. ADR, czyli zapis na sąd polubowny i możemy złożyć taki wniosek do Inspekcji Handlowej – jest to oczywiście całkowicie bezpłatne – żeby podjął się mediacji w stosunku do przedsiębiorcy. Jedyny minus tutaj jaki istnieje to to, że przedsiębiorca musi taką zgodę na mediację nam dać. Jeżeli taka zgoda ze strony przedsiębiorcy nie zostanie uzyskana, to niestety mediacja nie może się rozpocząć. Dlaczego warto skorzystać z Inspekcji Handlowej? Dlatego, że jeżeli my już wiemy, że jakiś większy problem jest ze strony konsumenta i będziemy musieli w przyszłości wytoczyć powództwo sądowe, to jest taki przepis w ustawie o kosztach cywilnych, który mówi, że w sytuacji, kiedy korzystamy z różnego rodzaju środków ADR-ów, czyli z tej mediacji, to nasza opłata sądowa ulega obniżeniu. Czyli jest to taka forma trochę oszczędności dla konsumentów. Więc jeżeli wiemy, że będziemy musieli niestety wytoczyć powództwo, to warto z Inspekcji Handlowej skorzystać. Tutaj nadmienię, że jeżeli chodzi o rzecznika konsumentów, to tego zwolnienia, czyli obniżenia z kosztów sądowych przy udziale rzecznika konsumentów niestety nie będzie. Ja zawsze doradzam, żeby skorzystać z którejś z tej formy mediacji. Jeżeli wiemy, że niestety mediacja nie przyniosła pozytywnego efektu i będziemy musieli wytoczyć powództwo sądowe, to zawsze skłaniam konsumentów do tego, żeby skorzystali z Inspekcji Handlowej. Dodatkową opcją jest tzw. przerwanie biegu przedawnienia, czyli jeżeli widzimy, że dosyć długo trwa ta nasza mediacja, przez dosyć dłuższy okres czasu nie jesteśmy w stanie dojść do porozumienia z przedsiębiorcą i biegnie nam tzw. termin przedawnienia roszczenia, czyli termin, po okresie którego nie będziemy za bardzo mogli dochodzić roszczeń w sądzie, to złożenie takiego wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu do Inspekcji Handlowej ten termin nam po prostu przerwie. Czyli będziemy mieli dłuższy okres czasu na złożenie sprawy do sądu.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jakimi sprawami może zajmować się Inspekcja Handlowa? Czy tutaj nie ma żadnych ograniczeń?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Inspekcja Handlowa działa tak jak rzecznik konsumentów, czyli dla nas jako konsumentów zajmuje się wszystkimi sprawami konsumenckimi. Mamy pewne wyłączenia i są to np. usługi pocztowe i telekomunikacyjne, ubezpieczenia i działalność ubezpieczeniowa, przedsiębiorcy produkujący paliwa, przedsiębiorcy produkujący energię prowadzący hurtowy i detaliczny handel, banki i prowadzone przez nie działalności, usługi pośrednictwa finansowego, usługi informatyczne, edukacyjne, ochrona zdrowia i opieka społeczna – to są te obszary, w których Inspekcja Handlowa nam nie pomoże. Wtedy musimy udać się do rzecznika konsumentów lub też do innych organów wyspecjalizowanych w danym zakresie. Bo np. jeżeli mamy problem z bankiem czy z prowadzoną przez niego działalnością i chcemy skorzystać z takiej opcji pomocy, czy też właśnie mediacji, możemy udać się np. do Rzecznika Finansowego. Tak że jest bardzo wiele różnego rodzaju organów specjalistycznych, które pomogą konsumentom w sporach z danymi przedsiębiorcami.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenci nie zostają z tymi swoimi problemami sami. Rzeczywiście jest wiele miejsc, w których mogą skorzystać z takiej pomocy. To oczywiście bardzo istotne, a niezwykle ważnym organem administracji rządowej jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i z definicji, którą pozwolę sobie tutaj przeczytać – misją UOKiK jest podnoszenie poziomu dobrobytu konsumentów poprzez skuteczną ochronę ich interesów i bezpieczeństwa oraz wspieranie rozwoju konkurencji z poszanowaniem zasad otwartości i dialogu w relacjach z uczestnikami rynku. A czym w praktyce są te działania UOKiK, jeżeli chodzi o takie sprawy konsumentów?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Niestety bardzo często konsumenci mylnie uważają, że UOKiK zajmie się ich indywidualną sprawą. Czyli jeżeli jakiś konsument ma problem z jakimś przedsiębiorcą, nie uwzględnił reklamacji, to czasami zwraca się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Niestety jest to błędne, bo naszą indywidualną sprawą zajmą się organy, które wymieniłam wcześniej, czyli rzecznik konsumenta powiatowy czy też miejski, czy np. Inspekcja Handlowa. Natomiast Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajmuje się co do zasady takimi zbiorowymi naruszeniami interesów konsumentów lub też ustaleniem postanowień umownych za niedozwolonych. Czyli jeżeli my widzimy, że praktyki jakiegoś przedsiębiorcy dotyczą nas, ale przede wszystkim większej ilości konsumentów może dotyczyć, czyli np. widzimy na różnych stronach internetowych, że sklepy działają niezgodnie z przepisami, to możemy złożyć takie zawiadomienie o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów do UOKiK-u i UOKiK wtedy wszczyna takie postępowanie administracyjne przeciwko przedsiębiorcy. Znaczący może wszcząć, bo on decyduje o tym, czy faktycznie te naruszenia były, czy też nie. Natomiast to nie rozwiązuje indywidualnego problemu konsumentów, bo nawet jeżeli to postępowanie administracyjne w UOKiK-u się toczy, to i tak powinniśmy udać jako konsumenci do rzecznika konsumentów, żeby zajęł się naszą indywidualną sprawą. UOKiK działa na różnych obszarach, czyli jak już wspomniałam, może wszcząć postępowanie administracyjne przeciwko przedsiębiorcy i jeżeli uzna, że takie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów czy postanowienie umowne za niedozwolone zostały ustalone, to może wydać decyzję, w której zakazuje stosowania danej praktyki czy też klauzuli oraz nakłada karę finansową dla przedsiębiorcy w wysokości do 10% jego obrotów. Ale też UOKiK działa w takich kompetencjach miękkich, jeżeli mogą tak powiedzieć, czyli jeżeli widzi, że te naruszenia są, ale one nie są bardzo istotne, czy bardzo wpływające negatywnie na konsumentów, to może wystąpić do przedsiębiorcy i go ostrzec, że jeżeli nie zdecyduje się na zaprzestanie takich praktyk, to będzie wszczęte postępowanie administracyjne. Może również różnego rodzaju istotne poglądy w sprawie wyrażać, również w sprawach sądowych. Może też takie ostrzeżenia konsumenckie wydawać, dotyczące działań konkretnego przedsiębiorcy,

ale również umieszcza różnego rodzaju komunikaty właśnie m.in. na stronach internetowych UOKiK-u, gdzie bardzo często możemy uzyskać ciekawe informacje na temat obszaru działania UOKiK-u na rzecz konsumentów, czy też właśnie informacji, gdzie przedsiębiorcy, jacy przedsiębiorcy zostali ukarani, na jakiej zasadzie, dlaczego, jakie są konsekwencje tego wszystkiego. Tak że warto również śledzić stronę internetową Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, żeby wiedzieć, co dzieje się w świecie konsumenckim.

Agnieszka Kopacz-Domańska: I żeby przede wszystkim się edukować. No właśnie, jeżeli chodzi o tę świadomość konsumencką, ona mam wrażenie, z roku na rok jest coraz większa i wyższa. Pytanie, czy zauważa to pani także w swojej codziennej praktyce? Czy rzeczywiście konsumenci chętniej i coraz chętniej zgłaszają się do tych wymienionych wcześniej instytucji i proszą o pomoc?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Jak najbardziej, tak. Ja coraz bardziej jestem zadowolona z tego, że przede wszystkim konsumenci dzwonią czy do organów, które zajmują się problemami konsumenckimi, czy do prawników, którzy zajmują się problemami konsumenckimi, czy do organizacji pozarządowych, z problemami np. takimi pytającymi się, co powinien zrobić przed zawarciem umowy. Czyli asekurują się już, pytają się, czy to jest zgodnie z przepisami, czy takie umowy mogą zawrzeć, czy ten przedsiębiorca jest godny zaufania? Czyli mają już taką świadomość, że należy się czasami przygotować do zawarcia umowy, co jest bardzo dobre, ponieważ konsumenci się asekurują. Dzwonią zaraz po zawarciu np. niekorzystnej umowy, czyli prawnicy mają jeszcze czas na to, żeby przygotować odpowiednie dokumenty, bo niestety jeszcze parę lat temu ta sytuacja wyglądała znacznie inaczej. Czyli konsumenci dzwoniли z problemami w sytuacji, kiedy np. pojawiała się już postępowanie sądowe, czyli kiedy przedsiębiorca pozywał takiego konsumenta i dopiero wtedy oni się bronili. Czyli ta reakcja konsumencka kiedyś była zdecydowanie późniejsza. Teraz konsumenci starają się na bieżąco analizować swoją sytuację prawną, szukają różnego rodzaju organizacji czy też podmiotów, które mogą im pomóc i nie boją się z tych podmiotów korzystać.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Podsumowując naszą dyskusję. Konsumencie, jeśli masz problem, możesz poprosić o pomoc w następujących instytucjach... Wymieńmy je raz jeszcze.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Możemy udać się do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, możemy udać się do Inspekcji Handlowej, możemy udać się do organów wyspecjalizowanych w konkretnych dziedzinach prawa, takich jak np.: Rzecznik Finansowy, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, czyli wtedy, kiedy zawieramy umowy transgraniczne, co w świecie Internetu zdarza się nam coraz częściej, czyli zawieramy umowy z podmiotem, który ma siedzibę na terenie Unii Europejskiej, ale nie w Polsce. Również możemy skorzystać z takiej pomocy. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wtedy, kiedy widzimy zbiorowe naruszenie interesów konsumenckich.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A o tym, gdzie możemy szukać jako konsumenci takiej pomocy, mówiła Dominika Myszakowska-Kaczała, prawniczka, specjalistka ds. prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego. Dziękuję bardzo.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Dziękuję bardzo.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To był podcast "Konsumenckie ABC. Na infolinię, do rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej, czy do UOKiK? Poznaj nasze kompetencje". Agnieszka Kopacz-Domańska, do usłyszenia. Podcast został zrealizowany przez Fundację ProPublika w ramach zadania Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023 dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.