

BIULETYN K

Nr 2 (18) CZERWIEC 2005

Wydawnictwo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich



*Biuletyn finansowany jest ze środków
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

- 1-2** *w kraju*
Zmiany i projekty ustaw
Nowelizacja prawa lotniczego
- 3-5** *konsument w Europie*
Strategia i Program Ochrony
Zdrowia i Konsumentów 2007-2013
Dyrektywa o nieuczciwych
praktykach handlowych
- 6** *w Europie*
Światowa Organizacja Handlu
Otwarcie Europejskiego Centrum
Konsumentów w Polsce
- 7-25** *orzecznictwo w sprawach
konsumentów*
„Błękitna Linia”
- 26** *rejestr postanowień wzorców
umowy uznanych
za niedozwolone*
ciąg dalszy
- 27** *Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów*
15-lecie UOKiK
- 28-29** *Arbiter Bankowy*
Porady o kredytach i orzeczenia
Arbitra Bankowego:
– o prowizji za dokonanie
wcześniejszej spłaty kredytu
– o umorzeniu zadłużenia
- 30-31** *forum rzeczników*
Społeczna Odpowiedzialność
Biznesu
Seminarium Kontaktowe
E-CONS
- 32** *u nas*
Międzynarodowe warsztaty
w Polsce – „Konsument
na globalnym rynku”
Konferencja w Bułgarii
– „Bezpieczeństwo żywności
w poszerzonej Europie”
Nasz człowiek w ANEC



Skuteczna interwencja

Wielokrotnie sygnalizowali Państwo problemy i zmagania abonentów Telekomunikacji Polskiej, w związku z wprowadzeniem przez nią tzw. „Błękitnej Linii”.

To również dzięki Państwa interwencji jest szansa na zmiany w tej firmie i ułatwienie życia jej klientom. Na czarno-białych stronach publikujemy kolejną decyzję Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów odnośnie zaniechania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez TP S.A.

Ponadto, znajdując Państwo w Biuletynie relacje z kilku konferencji oraz ważne zmiany w ustawodawstwie.

Wielką radość sprawiły nam życzenia, przesłane z okazji naszych 10-tych urodzin, np. *„samych pogodnych dni, zaufania konsumentów, pomyślnej współpracy z instytucjami i organizacjami zajmującymi się problematyką konsumencką, ludzką życzliwością, dziękując za dotychczasową oraz licząc na dalszą współpracę”*.

Konsumenti też o nas pamiętali: *„chciałbym życzyć SKP wielu sukcesów w dalszej pracy dla dobra konsumentów, czyli nas wszystkich, z okazji 10-lecia. Jestem stałym bywalcem Państwa strony internetowej i cieszę się, że jest taką stroną”*...

Wszystkim za pamięć i życzenia
SERDECZNIE DZIĘKUJEMY!

Ze swojej strony życzymy Państwu
udanego letniego wypoczynku.

Urszula Tokarska i Zespół

Biuletyn wydaje
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
prezes Grażyna Rokicka
(g.rokicka@skp.pl)
01-249 Warszawa,
ul. Gizów 6
tel. 0-22 634 0668
fax. 0-22 634 0667
www.skp.pl



redagują:
Urszula Tokarska
(u.tokarska@skp.pl)
i Sybilla Graczyk
oraz zespół:
Grażyna Rokicka,
Aleksandra Wesołowska,
Sławomir Zaborek,
Tomasz Odziemczyk.

Zmiana ustawy

Sejm uchwalił ustawę z dnia 6 maja 2005 r. o zmianie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. W ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271 ze zm.) wprowadza się zmiany do Rozdziału 2a zatytułowanego: „Szczególne przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych”. Zmiany te polegają na rozszerzeniu katalogu informacji (art. 16b ust. 1), do których udzielenia zobowiązany jest przedsiębiorca. Tak więc, w chwili złożenia konsumentowi propozycji zawarcia umowy powinien być on poinformowany dodatkowo o:

- skutkach wypowiedzenia umowy o świadczenie ciągle lub okresowe, zawartej na czas nieoznaczony (art. 8 ust. 3), w tym o karach umownych;
- sędzie właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonaniem umowy;
- pobieraniu od konsumenta oświadczenia o poddaniu się egzekucji, stanowiącego podstawę do wystawienia przez bank bankowego tytułu egzekucyjnego.

Do art. 16b dodano ust. 6, w którym przyjęto definicje umowy szczegółowej i umowy ramowej.

W art. 16c ust. 2 dookreślono termin, w ciągu którego konsument może odstąpić od umowy. Obok obowiązującego terminu trzydziestodniowego, liczonego od dnia poinformowania konsumenta o zawarciu umowy, konsument będzie mógł odstąpić od umowy w terminie trzydziestodniowym, liczącym od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 16b ust. 1, jeśli jest to termin póź-

niejszy (niż dzień poinformowania o zawarciu umowy).

W art. 16c ust. 4 uchylono przepis stanowiący o tym, że w przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta, należą mu się odsetki ustawowe od daty dokonania przez konsumenta przedpłaty.

Do art. 16c dodano ust. 8, w którym przewidziano, że jeżeli do umowy jest dołączona kolejna umowa zawarta na odległość, dotycząca usług świadczonych przez przedsiębiorcę lub podmiot inny niż przedsiębiorca na podstawie porozumienia pomiędzy tym podmiotem a przedsiębiorcą, odstąpienie od umowy zawartej na odległość, dotyczącej usług finansowych, jest skuteczne także wobec tej kolejnej umowy.

Ustawę przekazano Prezydentowi i Marszałkowi Senatu.

Projekty ustaw

Sejm pracuje między innymi nad:

1) Rządowym projektem ustawy o dostępie do nieodpłatnej pomocy prawnej przyznanej przez państwo osobom fizycznym. Stosownie do treści projektu, pomoc prawna ma być przyznana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej osobom fizycznym, które ze względu na sytuację majątkową lub osobistą nie mogą samodzielnie bronić swoich praw lub interesów. Pomocą prawną nie będą objęte sprawy, które dotyczą:

- sporządzenia umowy;
- warunków uzyskania kredytu lub pożyczki, której ma udzielić bank;
- sporządzenia skargi konstytucyjnej;
- spraw związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- powstania lub działalności instytucji społecznej, w szczególności fundacji, stowarzyszenia albo innej organizacji pozarządowej;
- spraw podatkowych, celnych i dewizowych.

Pomoc prawna dzieli się na podstawową i kwalifikowaną.

Pomoc podstawowa polega na udzielaniu osobie fizycznej porady prawnej lub informacji o obowiązującym stanie prawnym regulującym daną sprawę oraz wynikających z niego prawach i obowiązkach, trybie, podmiocie lub organizacji właściwych do jej załatwienia, a także na pomocy w opracowaniu projektu pisma dotyczącego danej kwestii prawnej.

Pomoc kwalifikowana polega na zapewnieniu reprezentacji osób fizycznych w sprawach dotyczących ich praw lub interesów, które mają być lub są prowadzone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Pomoc prawna przyznana będzie osobie, która spełnia kryterium dochodowe określone w art. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, a także osobie, która nie może samodzielnie zapewnić obrony swoich praw lub interesów.

2) Rządowym projektem ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym.

Według projektu ustawy, użytkownik sprzętu elektrycznego i elektronicznego, przeznaczonego dla gospodarstw domowych, będzie obowiązany do oddania zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego do sprzedawcy detalicznego lub do prowadzącego punkt zbierania zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego. Umieszczenie zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego łącznie z innymi odpadami będzie zabronione. Sankcją za nieprzestrzeżenie tego nakazu lub zakazu będzie kara grzywny.



3) Rządowym projektem ustawy o zmianie ustawy – Prawo lotnicze. Do ustawy dodaje się „Dział Xa Ochrona praw pasażerów” w związku z rozporządzeniem nr 261/2004/WE z dnia 11 lutego 2004 r., które ustanawia wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów.

Na podstawie przywołanego rozporządzenia każde państwo członkowskie UE zostało zobowiązane do wyznaczenia organu

odpowiedzialnego za jego wykonywanie, organu władnego do podejmowania niezbędnych środków w celu przestrzegania praw pasażerów, a w szczególności do rozpatrywania skarg pasażerów na naruszenie przez przewoźników lotniczych obowiązków wynikających z rozporządzenia. Stosownie do projektu ustawy organem właściwym do rozpatrywania skarg pasażerów będzie Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego. Zadanie to będzie wykonywać Komisja Ochrony Praw Pasażerów, wyodrębnio-

na komórka Urzędu Lotnictwa Cywilnego. W razie złożenia skargi Prezes Urzędu stwierdzi, w drodze decyzji administracyjnej, brak naruszenia prawa przez przewoźnika lotniczego albo naruszenie prawa przez przewoźnika, określając zakres nieprawidłowości oraz termin ich usunięcia. Prezes Urzędu będzie mógł, w drodze decyzji administracyjnej, nałożyć na przewoźnika lotniczego karę pieniężną za choćby nieumyślne naruszenie przepisów rozporządzenia. ■

Nowelizacja Prawa Lotniczego

W związku z licznymi pytaniami dotyczącymi rozporządzenia w sprawie odszkodowań dla pasażerów linii lotniczych, które weszło w życie w lutym tego roku – UOKiK informuje, że Komitet Europejski Rady Ministrów uznał, że organem właściwym do przyjmowania skarg jest Urząd Lotnictwa Cywilnego

Komitet Europejski Rady Ministrów zobowiązał 18 lutego br. Ministra Infrastruktury i Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego do pilnego uzupełnienia przygotowanej nowelizacji prawa lotniczego.

Na posiedzeniu 4 marca br. Komitet Europejski Rady Ministrów ostatecznie przesądził, że organem, który będzie wykonywał rozporządzenie nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 lutego 2004 r., ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, **jest Urząd Lotnictwa Cywilnego** (www.ulc.gov.pl).

Obowiązujące od lutego 2005 r. przepisy rozszerzyły zakres odszkodowawczy w stosunku do do-

tychczas obowiązującej regulacji, której wykonanie nadzorował ULC, tj. rozporządzenia nr 295/91/EWG z 4 lutego 1991 r. ustanawiającego wspólne zasady systemu odszkodowań dla pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład w regularnych przewozach lotniczych.

Analiza zgłoszeń przekazanych Komisji Europejskiej przez kraje członkowskie UE (por.: http://www.europa.eu.int/comm/transport/air/rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf), w przedmiocie wyboru organu właściwego do rozpatrywania skarg pasażerów w rozporządzeniu 261/2004, przedstawia się następująco:

- instytucje zajmujące się *stricte* lotnictwem cywilnym bądź organy sprawujące zwierzchnictwo nad lotnictwem cywilnym – 15 państw,
- organy *stricte* konsumenckie – 3 państwa,
- państwa, o których wyborze brak informacji – 7 państw.

Z powyższego zestawienia wynika, iż **większość z państw członkowskich**, jako organ nadzoru nad wykonaniem przepisów rozporzą-

dzenia 261/2004, **wskazała instytucje, które są organami wyspecjalizowanymi w zakresie lotnictwa cywilnego.**

Komitet Europejski Rady Ministrów podzielił argumenty UOKiK, że wydawanie w tym przedmiocie przez Prezesa Urzędu decyzji o sankcjach wobec niesolidnego przewoźnika, dopuszczającego się określonych naruszeń wobec indywidualnych pasażerów, byłoby rozwiązaniem sprzecznym z ustawowymi kompetencjami Urzędu. Nie posiada on bowiem uprawnień do interwencji w indywidualnym interesie, jak również w sprawach dotyczących obrotu profesjonalnego. Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes UOKiK występuje w interesie publicznym**, podejmując stosowne działania **w sytuacji zagrożenia lub naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**. Ochrona poszczególnych pasażerów (zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców), którym odmówiono wstępu na pokład samolotu lub których lot został odwołany albo opóźniony, **nie mieści się w zakresie kompetencji Prezesa UOKiK.** ■

Strategia Ochrony Zdrowia i Konsumentów w latach 2007-2013

W poprzednim numerze Biuletynu pisaliśmy o planach Komisji Europejskiej w zakresie polityki konsumenckiej. Komisja zaproponowała między innymi zastąpienie wszystkich dotychczasowych instrumentów ochrony konsumentów, bezpieczeństwa żywności i zdrowia dwoma głównymi programami: programem bezpieczeństwa żywności oraz programem polityki konsumenckiej i zdrowia publicznego.

Trwają prace nad programem bezpieczeństwa żywności, zakończyły się natomiast prace nad programem polityki konsumenckiej i zdrowia publicznego. 6 kwietnia 2005 roku Komisja Europejska przyjęła dokument zatytułowany „Zdrowsi, bezpieczniejsi i pewniejsi obywatele: Strategia Ochrony Zdrowia i Konsumentów”, który zawiera propozycję programu ochrony zdrowia i konsumentów na lata 2007-2013.

Dotychczas obowiązywały dwa oddzielne programy zajmujące się kwestiami ochrony zdrowia i konsumentów.¹ Zdaniem Komisji, połączenie tych dwóch obszarów działania zwiększy spójność i efektywność polityki poprzez usprawnienie procedur administracyjnych i budżetowych oraz wykorzystanie efektów skali.

Działania Komisji Europejskiej w zakresie ochrony zdrowia były do tej pory wspomagane przez Agencję wykonawczą programu zdrowia publicznego. Nowa strategia przewiduje podział Agencji na dwa departamenty: departament zdrowia publicznego oraz tzw. Instytut Konsumentki, wspomagający Komisję w pracach związanych z ochroną konsumentów.

Komisja Europejska, w ramach programu ochrony zdrowia i konsumentów, przewiduje cztery główne obszary działań:

1) Pogłębianie wiedzy na temat konsumentów i rynków

- a) tworzenie i aktualizacja bazy danych na temat zagrożeń związanych ze środkami chemicznymi oraz wdrożenie europejskiego systemu REACH (Rejestracja,

Ocena i Udzielanie Zezwoleń na Chemikalia),

- b) tworzenie wskaźników umożliwiających porównanie skuteczności polityki konsumenckiej, np. poziomu cen, wartości transakcji transgranicznych, marketingu transgranicznego, liczby wypadków i usterek, liczby reklamacji – ze szczególnym uwzględnieniem usług interesu ogólnego,
- c) pogłębianie wiedzy na temat popytu konsumenckiego i zachowania konsumentów w relacjach z biznesem, np. poprzez ocenę informacji dostarczanych konsumentom i ocenę satysfakcji konsumenckiej.

2) Poprawa prawnych instrumentów ochrony konsumentów

- a) dokończenie przeglądu dyrektyw dotyczących prawa konsumenckiego, utworzenie tzw. Wspólnych Ram Odniesienia (*Common Frame of Reference*) dla europejskiego prawa kontraktowego,
- b) analiza związanych z bezpieczeństwem aspektów rosnącego rynku usług transgranicznych, pełna analiza dyrektywy o ogólnym bezpieczeństwie produktów i bardziej planowe wykorzystanie norm,
- c) pogłębianie wiedzy na temat krajowych polityk ochrony konsumentów, identyfikacja i promocja najlepszych praktyk, ustalanie wzorców i rekomendacji, szkolenia osób tworzących i wdrażających politykę konsumencką,
- d) badanie, w jaki sposób uwzględnia się interesy konsumentów w procesach normalizacyjnych,
- e) zapewnienie, że głos konsumentów jest brany pod uwagę w kształtowaniu polityki UE, wspieranie organizacji konsumenckich na poziomie unijnym i ich udziału w ciałach konsultacyjnych, forach i panelach specjalistycznych.

3) Lepsze egzekwowanie prawa, monitoring i dochodzenie roszczeń

- a) wzmocnienie transgranicznego egzekwowania prawa, implemen-

tacja odpowiedniej legislacji, koordynacja pracy wszystkich zaangażowanych stron, w szczególności urzędów celnych; dalsze prace nad systemem wczesnego ostrzegania o produktach niebezpiecznych RAPEX,

- b) poprawa implementacji europejskich dyrektyw, większy monitoring procesów przenoszenia dyrektyw na grunt prawa krajowego,
- c) zwiększenie możliwości organizacji konsumenckich w zakresie udzielania pomocy konsumentom i monitorowania krajowej polityki konsumenckiej,
- d) poprawa sposobów dochodzenia roszczeń przez konsumentów, zwłaszcza w przypadku sporów transgranicznych, włączając w to dostęp do instytucji Alternatywnego Rozwiązywania Sporów (*Alternative Dispute Resolution – ADR*), rozwój sieci Europejskich Centrów Konsumentkich.

4) Szersze informowanie i edukacja konsumentów

- a) informowanie konsumentów o ich prawach i sposobach ich dochodzenia (m. in. poprzez testy porównawcze produktów, porównywanie cen, polepszanie wiedzy na temat oferty produktów i usług dostępnych w UE),
- b) rozwój edukacji konsumenckiej, wspieranie działań zorientowanych na młodych konsumentów,
- c) zapewnienie, że konsumenci, dzięki lepszej informacji, są w stanie podejmować odpowiedzialne decyzje dotyczące zakupu produktów i usług,
- d) integracja organizacji konsumenckich, szkolenia, nawiązywanie kontaktów, wymiana doświadczeń.

¹ Decyzja 20/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 grudnia 2003 roku, ustanawiająca ogólne ramy finansowania działań Wspólnoty wspierających politykę konsumencką na lata 2004-2007

Decyzja 1786/2002/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 roku, przyjmująca program działań wspólnotowych w dziedzinie zdrowia publicznego (2003-2008)

Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych

24 lutego 2005 roku Parlament Europejski przyjął tekst Dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych (unfair commercial practices)¹. Dyrektywa dotyczy praktyk w relacjach przedsiębiorców z konsumentami, nie obejmuje zatem porozumień anty-konkurencyjnych, nadużywania pozycji dominującej czy fuzji. Wyłączeniu z zakresu Dyrektywy podlega również prawo kontraktowe. W rozumieniu Dyrektywy, nieuczciwa praktyka handlowa to taka, która:

„a) jest sprzeczna z wymogami staranności zawodowej i

b) w sposób istotny zniekształca lub może w sposób istotny zniekształcić zachowanie gospodarcze względem produktu przeciętnego konsumenta, do którego dociera bądź do którego jest skierowana lub przeciętnego członka grupy konsumentów, jeżeli praktyka handlowa skierowana jest do określonej grupy konsumentów.”

Dyrektywa wyróżnia w szczególności praktyki „wprowadzające w błąd” oraz praktyki „agresywne”. Pierwsza kategoria obejmuje praktyki zawierające fałszywe informacje, skłaniające lub mogące skłonić przeciętnego konsumenta

do podjęcia decyzji o zakupie, której nie podjąłby w przeciwnym wypadku. Przykładem może być tu przekazanie niezgodnej z prawdą informacji dotyczącej charakterystyki produktu, jego ceny, serwisu i napraw gwarancyjnych.

W rozumieniu Dyrektywy, daną praktykę uznaje się za agresywną, jeżeli poprzez nękanie, przymus lub bezprawny nacisk zakłóca swobodę wyboru przeciętnego konsumenta, tym samym skłaniając go do podjęcia decyzji o zakupie, której nie podjąłby w przeciwnym wypadku. Przykładem może być sytuacja, w której konsument zalega z płatnościami za produkt, a sprzedawca proponuje korzystniejsze rozłożenie spłat w zamian za zakup u niego dodatkowego produktu.

Państwa członkowskie będą miały 24 miesiące na wprowadzenie postanowień Dyrektywy, po czym przez 6 lat będą mogły stosować te przepisy narodowe, które będą w sposób bardziej restrykcyjny chroniły konsumentów. W Polsce wprowadzenie przepisów Dyrektywy będzie wymagało przykładowo nowelizacji ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

¹ Pełna nazwa Dyrektywy brzmi: Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca 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.

Aneks do Dyrektywy zawiera „czarną listę” praktyk, które będą uznane za nieuczciwe w każdych okolicznościach i bezwzględnie zakazane we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej. Praktyki te zostały podzielone na dwie gru-

py: praktyki handlowe wprowadzające w błąd i agresywne praktyki handlowe.

Do praktyk wprowadzających w błąd zaliczone zostały następujące zachowania:

„1) Podawanie się przez przedsiębiorcę za sygnatariusza kodeksu

postępowania, gdy jest to niezgodne z rzeczywistością.

2) Posługiwanie się znakiem zaufania, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniem bez odpowiedniego zezwolenia.

3) Twierdzenie, że kodeks postępowania został zatwierdzony przez organ publiczny lub inny organ, gdy jest to niezgodne z rzeczywistością.

4) Twierdzenie, że przedsiębiorca (w tym jego praktyki handlowe) lub produkt został zatwierdzony, zaprobowany lub otrzymał zezwolenie od organu publicznego lub prywatnego, gdy jest to niezgodne z rzeczywistością oraz wysuwanie takiego twierdzenia przy jednoczesnym niespełnianiu warunków zatwierdzenia, aprobaty lub zezwolenia.

5) Zaproszenie do dokonania zakupu produktów po określonej cenie bez ujawniania, że przedsiębiorca ma uzasadnione podstawy, aby sądzić, że nie będzie w stanie zaoferować dostawy 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 („reklama-przynęta”).

6) Zaproszenie do dokonania zakupu produktów po określonej cenie, a następnie:

a) odmowa pokazania konsumentom reklamowanego produktu, lub

b) odmowa przyjęcia zamówień na artykuł lub dostarczenia go w racjonalnym terminie, lub

c) demonstrowanie wadliwej próbki produktu, z zamiarem promowania innego produktu („przynęta i zamiana”).

7) Fałszywe twierdzenie, że produkt będzie dostępny jedynie przez ograniczony czas lub że będzie on dostępny na określonych warunkach przez bardzo ograniczony czas, w celu nakłonienia konsumentów do podjęcia natychmiastowej decyzji i pozbawienia ich możliwości świadomego



wyboru lub czasu potrzebnego do jego dokonania.

8) Zobowiązanie się do zapewnienia usług posprzedajnych konsumentom, z którymi przedsiębiorca przed transakcją komunikował się w języku nie będącym 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 transakcji.

9) Twierdzenie lub stwarzanie w inny sposób wrażenia, że sprzedaż produktu jest zgodna z prawem, w sytuacji gdy jest to niezgodne z rzeczywistością.

10) Prezentowanie praw przysługujących konsumentom na mocy przepisów prawnych jako cechy wyróżniającej ofertę przedsiębiorcy.

11) Wykorzystywanie treści publicystycznej 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 (kryptoreklama). Pozostaje to bez uszczerbku dla Dyrektywy 89/552/EWG¹.

12) Przedstawianie rzeczowo nieścisłych twierdzeń 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 określonego producenta w sposób umyślnie sugerujący konsumentowi, że produkt ten został wykonany przez tego producenta, gdy jest to niezgodne z rzeczywistością.

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

15) Twierdzenie, że przedsiębiorca wkrótce zakończy działalność handlową lub zmieni siedzibę, gdy jest to niezgodne z rzeczywistością.

16) Twierdzenie, że produkt są w stanie zwiększyć szanse na wygraną w grach losowych.

17) Fałszywe twierdzenie, że pro-

dukt jest w stanie leczyć choroby, zaburzenia i wady rozwojowe.

18) Przekazywanie rzeczowo nieścisłych informacji dotyczących warunków rynkowych lub możliwości znalezienia produktu, z zamiarem nakłonienia konsumenta do zakupu produktu na warunkach mniej korzystnych niż normalne warunki rynkowe.

19) Twierdzenie w ramach praktyki handlowej, że organizowany jest konkurs lub promocja z nagrodami, a następnie nie przyznanie opisanych nagród lub ich odpowiedniego ekwiwalentu.

20) Opisywanie produktu jako „gratis”, „darmowy”, „bezpłatny” lub w podobny sposób, jeżeli konsument musi uiścić jakąkolwiek inną należność niż nieunikniony koszt związany z odpowiedzią na praktykę handlową, odbiorem lub dostarczeniem produktu.

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

22) Fałszywe twierdzenie lub stwarzanie wrażenia, że sprzedawca nie działa w celu związanym z jego działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wolnym zawodem, lub fałszywe podawanie się za konsumenta.

23) Wywoływanie u konsumenta fałszywego wrażenia, że serwis dotyczący danego produktu jest dostępny w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym produkt ten został sprzedany.”

Do agresywnych praktyk handlowych zaliczone zostały następujące zachowania:

„24) Stwarzanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy, dopóki nie zostanie zawarta umowa.

25) Składanie wizyt osobiście w domu konsumenta w celu wyegzekwowania zobowiązania umownego, ignorując jego prośbę o opuszczenie domu lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie uzasadnionym przez prawo krajowe.

26) Uporczywe i niechciane namawianie do zakupu produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki komunikacji na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie uzasadnionym przez pra-

wo krajowe. Pozostaje to bez uszczerbku dla art. 10 Dyrektywy 97/7/WE oraz Dyrektyw 95/46/WE² i 2002/58/WE.

27) Żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie na podstawie polisy ubezpieczeniowej przedstawienia dokumentów, których w sposób racjonalny nie można uznać za istotne dla ustalenia ważności roszczenia, lub systematyczne nie odpowiadanie na stosowną korespondencję, w celu odwiedzenia konsumenta od zamiaru wykonania jego praw umownych.

28) Umieszczanie w reklamie bezpośredniego wezwania dzieci do nabycia reklamowanych produktów lub do nakłonienia rodziców lub innych osób dorosłych do kupienia reklamowanych produktów. Niniejsze postanowienie pozostaje bez uszczerbku dla art. 16 Dyrektywy 89/552/EWG o wykonywaniu telewizyjnej działalności transmisyjnej.

29) Żądanie natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty bądź zwrotu lub przechowania produktów, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta (dostawa nie zamówiona) z wyjątkiem sytuacji, gdy produkt jest produktem zastępczym dostarczonym zgodnie z art. 7 ust. 3 Dyrektywy 97/7/WE.

30) Wyraźne informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie nabeździe produktu lub usługi, przedsiębiorcy może grozić utrata pracy lub środków do życia.

31) Stwarzanie fałszywego wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska lub po wykonaniu określonej czynności uzyska nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości

- nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub
- możliwość wykonania określonej czynności w związku z uzyskaniem nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależniona jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia kosztów. ■

¹Dyrektywa Rady 89/552/EWG z dnia 3 października 1989 r. w sprawie koordynacji niektórych przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących wykonywania telewizyjnej działalności transmisyjnej (Dz. U. L 298 z 17.10.1989, str. 23). Dyrektywa zmieniona Dyrektywą 97/36/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. U. L 202 z 30.7.1997, str. 60).

²Dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (Dz. U. L 281 z 23.11.1995, str. 31). Dyrektywa zmieniona rozporządzeniem (WE) Nr 1882/2003 (Dz. U. L 284 z 31.10.2003, str. 1).



Światowa Organizacja Handlu

(World Trade Organisation – WTO) została powołana w 1994 roku w Marakeszu, jako kontynuacja tzw. Układu Ogólnego w Sprawie Taryf Celnych i Handlu (GATT).

Polska była jednym z państw założycielskich WTO.

Głównym celem WTO jest liberalizacja międzynarodowego handlu, rozstrzygnięcie sporów dotyczących wymiany handlowej oraz promowanie uczciwej konkurencji. Liberalizacja handlu wpływa na obniżenie cen oraz zwiększa asortyment oferowanych produktów i usług. Organizacje konsumenckie popierają zatem wszelkie działania WTO zmierzające do likwidacji

barier handlowych. Na forum WTO poruszane są również inne tematy, istotne z konsumenckiego punktu widzenia: liberalizacja rynku usług, bezpieczeństwo produktów, ochrona własności intelektualnej.

Najważniejszym forum podejmowania decyzji w WTO są tzw. konferencje ministerialne (*ministerial*) odbywające się przynajmniej raz na dwa lata. Wszelkie uzgodnienia mają charakter międzyrządowy, ale do udziału



Siedziba WTO w Genewie

w konferencjach ministerialnych są zapraszane również organizacje pozarządowe, w tym organizacje konsumenckie. Najbliższa konferencja ministerialna odbędzie się w grudniu 2005 roku w Hong Kongu. Obecnie WTO liczy 148 członków, państwami nie należącymi do WTO są Rosja, Ukraina i Arabia Saudyjska (mają status obserwatorów).

Najważniejsze porozumienia WTO:

- Układ Ogólny w Sprawie Handlu Usługami (*General Agreement on Trade in Services – GATS*)
- Porozumienie w Sprawie Rolnictwa (*Agreement on Agriculture – AoA*)
- Porozumienie w Sprawie Środków Sanitarnych i Fitosanitarnych (*Sanitary and Phytosanitary Measures Agreement – SPS*)
- Porozumienie w Sprawie Barier Technicznych w Handlu (*Technical Barriers to Trade Agreement – TBT*)
- Porozumienie w sprawie handlowych aspektów praw własności intelektualnej (*Agreement on Trade*)
- *Related Aspects of Intellectual Property Rights – TRIPS*

Dotychczasowe konferencje ministerialne WTO:

- 1996 – Singapur
- 1998 – Genewa
- 1999 – Seattle
- 2001 – Doha
- 2003 – Cancun



OTWARCIE EUROPEJSKIEGO CENTRUM KONSUMENCKIEGO

18 kwietnia oficjalnie zostało otwarte w Polsce Europejskie Centrum Konsumenckie. Jego głównym zadaniem jest informowanie o prawach konsumentów w poszczególnych państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz pomoc prawna i organizacyjna dotycząca sporów transgranicznych. Centrum zostało utworzone na mocy umowy między Prezesem UOKiK i Komisją Europejską

Konsumenci coraz częściej dokonują zakupów za granicą – za pośrednictwem Internetu, firm wysyłkowych, w trakcie wyjazdów turystycznych itd. Transakcje tego rodzaju wiążą się z ryzykiem, które wynika z trudności w dochodzeniu roszczeń w sytuacji, gdy zakupiony towar okaże się wadliwy lub usługa wykonana niewłaściwie. Konsument napotyka wówczas często bariery w postaci trudności językowych, sporej odległości od siedziby przedsiębiorcy czy nieznanomości przepisów obowiązujących w danym kraju.

Aby wesprzeć konsumentów w realizacji ich praw na Wspólnym Rynku i w praktyce umożliwić funkcjono-

wanie swobodnego przepływu towarów i usług, konieczne stało się stworzenie sieci Europejskich Centrów Konsumenckich. Funkcjonują one niemal w każdym kraju Unii Europejskiej (w starych i nowych państwach członkowskich), a także w Norwegii i Islandii. Łącznie w ramach sieci działa 27 ECK.

Powstanie Centrum w Polsce było jednym z założeń rządowej *Strategii Polityki Konsumenckiej* na lata 2004 – 2006. Zostało utworzone 3 stycznia 2005 roku na mocy umowy między Komisją Europejską a Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który zapewnia niemal jedną trzecią środków na jego funkcjonowanie.

ECK realizuje zarówno projekty europejskie, jak i krajowe. Jego głównym zadaniem jest informowanie o prawach konsumentów w Unii Europejskiej oraz pomoc prawna (formułowanie skarg, przesłanie dokumentów) i organizacyjna dotycząca sporów transgranicznych. Słabsi uczestnicy rynku mogą liczyć na wsparcie w dochodzeniu roszczeń wobec zagranicznego przedsiębiorcy oraz polubownym rozwiązaniu sporu.

Informacje na temat sposobu rozwiązywania konsumenckich sporów transgranicznych można znaleźć na stronie internetowej www.konsument.gov.pl, otrzymać pocztą elektroniczną (info@konsument.gov.pl), telefonicznie – (22) 55 60 115, 55 60 474, 55 60 479 – lub faksem (22) 55 60 359. Poszkodowani konsumenci mogą również składać skargi korespondencyjnie – ECK mieści się w budynku Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Warszawa, dn. 7 marca 2005 r.

DECYZJA NR 7/05

Na podstawie art. 102 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959, Nr 93, poz. 891; z 2003 r. Nr 86, poz. 804, Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652), zwanej dalej „ustawą”, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania administracyjnego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, **nakłada** na Telekomunikację Polską S. A., z siedzibą w Warszawie, zwaną dalej Spółką lub TP S. A., **karę pieniężną** za zwłokę w wykonaniu decyzji Prezesa Urzędu nr DDK-61-106/03/04/HP z dnia 27 kwietnia 2004 r. **w wysokości 4.202.091,00 zł** (słownie: cztery miliony dwieście dwa tysiące dziewięćdziesiąt jeden złoty), płatną do budżetu państwa.

Na powyższą kwotę składają się następujące wartości:

- Za brak umożliwienia osobistego kontaktu z dyrektorami i kierownikami Pionu Kontaktów z Klientami w wyznaczonych dniach i godzinach – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **34 dni** zwłoki (realizacja obowiązku rozpoczęta od dnia 1 lipca 2004 r.) – **138.709,8 zł.** (34 x 4079,7 zł.),
- Za niewykonanie obowiązku wprowadzenia w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **225 dni** zwłoki – **917.932,5 zł.** (225 x 4079,7 zł.),
- Za brak uporządkowania zaległych reklamacji, skarg, zgłoszeń i zamówień – do wykonania od 27 czerwca 2004 r. – **194 dni** zwłoki – **1.187.192,7 zł.** (194 x 6119,55 zł.),
- Za niewykonanie obowiązku rozbicia okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów oraz zamieszczania na fakturze informacji o wysokości zadłużenia danego klienta – do wykonania od

- 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni** zwłoki – **520.161,75 zł.** (255 x 2039,85 zł.),
- Za brak uporządkowania zaległych oraz bieżących działań windykacyjnych, nie wstrzymanie wątpliwych i reklamowanych przypadków (do czasu uporządkowania zaległości) oraz brak wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **225 dni** zwłoki – **917.932,5 zł.** (225 x 4079,7 zł.),
- Za niewykonanie obowiązku uruchomienia produkcyjnego pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju, w związku z problemem z rozliczaniem wpłat abonentów w systemie – do wykonania od 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni** zwłoki – **520.161,75 zł.** (255 x 2039,85 zł.)

UZASADNIENIE

W dniu 27 kwietnia 2004 r., po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, na podstawie art. 23 c w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy, Prezes Urzędu wydał decyzję, w której uznał, iż zorganizowanie przez Telekomunikację Polską S. A. systemu obsługi klienta w sposób, który:

1. uniemożliwia abonentom dochodzenie praw, poprzez:
 - istotne ograniczenie możliwości fizycznego kontaktu z pracownikami Spółki,
 - brak możliwości lub istotnie ograniczoną możliwość (długi okres oczekiwania na połączenie) efektywnego kontaktu telefonicznego z pracownikami Spółki w ramach systemu Błękitnej Linii,
 - brak ciągłości w prowadzeniu spraw,
 - brak możliwości kontaktu niezadowolonych abonentów z osobami wyższej rangi w stosunku do pracowników bezpośrednio obsługujących klientów (pracownicy nie udzielają żadnych informacji adresowych ani telefonicznych umożliwiających porozumienie się z pracownikami odpowiedzialnymi za nieprawidłowości wynikające z pracy osób niższego szczebla, brak instancji odwoławczej),
 - rażąco nieterminowe reagowanie na pisemne i telefoniczne skargi oraz reklamacje abonentów, jak też brak jakiegokolwiek reakcji na przedkładane pisma;

2. wprowadza abonentów w błąd poprzez brak udostępnienia rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez pracowników obsługujących system Błękitnej Linii, wynikający z:
 - braku podstawowej wiedzy pracowników na temat sytuacji dzwoniących abonentów, umożliwiającej uzyskanie poszukiwanej pomocy,
 - odsyłania abonentów podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej do innych źródeł informacji, jak też brak możliwości uzyskania jakiegokolwiek merytorycznej informacji,
 - braku posiadania przez pracowników operatora wiedzy na temat możliwości uzyskania skutecznej pomocy w poruszanych przez abonentów sprawach,
 - nie informowania abonentów o szczegółowych warunkach i zasadach świadczenia oferowanych usług;
3. w związku z ww. uniemożliwia abonentom korzystanie z opłacanych w ramach miesięcznego abonamentu usług, świadczonych przez operatora na podstawie zawieranych z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jak też utrudnia normalne funkcjonowanie, poprzez:
 - zawieszanie konsumentom świadczenia usług (możliwości inicjowania połączeń) oraz odłączanie telefonów, jako działań będących efektem błędnych czynności windykacyjnych prowadzonych w stosunku do abonentów nie będących dłużnikami Spółki, stanowiących konsekwencję chaosu organizacyjnego w strukturze systemu,
 - nękanie abonentów czynnościami firmy windykacyjnej działającej w imieniu operatora oraz egzekwowanie od abonentów rzekomo nieopłaconych zaległych faktur za korzystanie z usług,
 - brak zawieszania czynności egzekucyjnych mimo udowadniania przez konsumentów (telefonicznie lub w drodze przesłania kopii rachunku faksem) opłacenia zaległych faktur, co uniemożliwia abonentom należyte i zgodne z zawartymi umowami korzystanie z usług Spółki oraz dochodzenie ich praw, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23 a ust. 2 ww. ustawy, i **nakazał zaniechanie jej stosowania**.
1. opublikowanie sentencji decyzji na koszt przedsiębiorcy w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim oraz na stronie internetowej Spółki, tj. www.telekomunikacja.pl – obowiązek do wykonania niezwłocznie, od dnia 27 kwietnia 2004 r.,
2. przyjęcie rozwiązania, w świetle którego w Centrach Relacji z Klientami (Wiodących i Partnerskich) umożliwi się bezpośrednie wizyty klientów dla celów obsługi posprzedażowej, tj. dla uzyskania porady, rzetelnej informacji oraz rozpatrzenia skarg i reklamacji. Pracownikom Centrów zapewni się dostęp do centralnego systemu informacyjnego umożliwiającego weryfikację sprawy danego abonenta, a ponadto kompetencje do podejmowania wiążących decyzji w stosunku do klienta – w terminie dwóch miesięcy od dnia wydania decyzji, tj. do dnia 27 czerwca 2004 r.,
3. dokonanie reorganizacji systemu w zakresie zapewniającym taką ilość doradców, i takie rozłożenie stanowisk, by zapewnić efektywność i pełne korzyści z funkcjonowania systemu – w terminie dwóch miesięcy od dnia wydania decyzji, tj. do dnia 27 czerwca 2004 r.,
4. stworzenie możliwości zgłaszania za pomocą formularza elektronicznego reklamacji, skarg, awarii telefonu oraz przeniesienia linii – w terminie miesiąca od dnia wydania niniejszej decyzji, tj. do dnia 27 maja 2004 r.,
5. informowanie dzwoniących na Błękitną Linie abonentów (na ich prośbę) o danych osób przełożonych pracowników, do których można złożyć pisemną skargę na nieprawidłowe traktowanie klienta przez pracowników Telecentrum lub niezadowolenie z rozpatrzenia sprawy. Spółka ma również obowiązek informowania abonentów o możliwości kontaktu osobistego pod podanym (właściwym dla miejsca zamieszkania danego abonenta) adresem, jak też o godzinach dyżurów dyrektorów i kierowników przyjmujących skargi i wnioski w Pionie Kontaktów z Klientami – zgodnie z treścią załącznika do Zarządzenia nr 0-27 z dnia 23.09.2002 r. w sprawie Zasad postępowania w Pionie Kontaktów z Klientami przy załatwianiu reklamacji, listów, skarg i wniosków – w terminie miesiąca od dnia wydania niniejszej decyzji, tj. do dnia 27 maja 2004 r.,
6. zorganizowanie pisemnej kampanii informacyjnej skierowanej do wszystkich klientów Spółki, w której zaprezentuje opis niezbędnych informacji prezentujących wszystkie możliwe źródła kontaktu ze Spółką (wraz z adresami, numerami telefonów i faksów), ze wskazaniem zakresu zadań wyszczególnionych dla poszczególnych jednostek, jak też

W celu wykonania nakazu, Prezes Urzędu określił **w szczególności** następujące środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów:

- zakres procedury windykacyjnej – w terminie miesiąca od dnia wydania decyzji, tj. do dnia 27 maja 2004 r.,
7. wprowadzenie w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań wyjaśniających – w terminie miesiąca od dnia wydania decyzji, tj. do dnia 27 maja 2004 r.,
 8. uporządkowanie zaległych spraw w zakresie otrzymanych reklamacji, skarg, zgłoszeń i zamówień, jak też podjętych działań windykacyjnych – w terminie dwóch miesięcy od dnia wydania decyzji, tj. do dnia 27 czerwca 2004 r.,
 9. rozbicie okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów oraz zamieszczanie na fakturach informacji o wysokości zadłużenia danego klienta – obowiązek do wykonania niezwłocznie, od dnia 27 kwietnia 2004 r.,
 10. do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych, wstrzymanie przeprowadzanych na bieżąco oraz planowanych wobec konsumentów windykacji. Wszystkim konsumentom, którym niesłusznie zawieszono świadczenie usług, Telekomunikacja Polska S. A. wypłaci stosowne odszkodowania – w terminie miesiąca od dnia wydania decyzji, tj. do dnia 27 maja 2004 r.,
 11. ostateczne uruchomienie produkcyjne formatu pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju – obowiązek do wykonania niezwłocznie, od dnia 27 kwietnia 2004 r.

Na podstawie art. 100 e ustawy, Prezes Urzędu nadał decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.

Decyzja stała się prawomocna w dniu 14 maja 2004 r., gdyż nie złożono od niej odwołania.

Ze względu na napływające do Urzędu skargi sygnalizujące istniejące wciąż nieprawidłowości w realizowaniu umów oraz sposobie obsługi klientów przez Spółkę, Prezes Urzędu uznał za konieczne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w celu sprawdzenia wykonania decyzji. Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w dniu 5 sierpnia 2004 r.

W wyniku przeprowadzonych ustaleń, analiz przedłożonych przez Spółkę materiałów, zgromadzonych skarg, stanowisk rzeczników konsumentów oraz Rzecznika Praw Obywatelskich, Prezes Urzędu stwierdził, iż

istnieją uzasadnione podstawy prawne do podjęcia postępowania właściwego, na podstawie art. 102 ust. 1 w zw. z art. 44 ust. 1 i 2 ustawy. Postępowanie w sprawie nałożenia kary pieniężnej wszczęto w dniu 4 listopada 2004 r.

W trakcie postępowania Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Podstawą do oceny sposobu realizacji decyzji Prezesa Urzędu były otrzymane od Spółki stanowiska z dnia 8 czerwca 2004 r. (karty: 27-35), z 25 sierpnia 2004 r. (karty: 36-109) oraz z 30 listopada 2004 r. (karty: 1594-1632, 1695-1757).

Informacje uzyskane od Spółki

W przesłanych materiałach Spółka szczegółowo odniosła się do sposobu realizacji wskazanych przez Prezesa Urzędu obowiązków. Poinformowano, iż w ocenie TP S. A. *obowiązki zostały wykonane w sposób optymalny i w możliwie najkrótszym czasie, biorąc pod uwagę skomplikowany charakter działań, jakie Spółka musiała podjąć w celu wykonania nałożonych na nią obowiązków*. Spółka podniosła przy tym, iż nałożone zobowiązania spowodowały konieczność podjęcia przez nią szeregu działań, niemożliwych do przewidzenia w momencie wydania decyzji wprowadzającej obowiązki. Wiele zmian wymagało bowiem ingerencji w systemy informatyczne TP S. A., co często uzależnione było nie tylko od woli i możliwości Spółki, ale także producentów systemów informatycznych TP S. A. lub/i podmiotów współpracujących. Tym samym Spółka uznała, iż decyzja Prezesa Urzędu została wykonana w pełni, co czyni zarzuty Prezesa Urzędu nieuzasadnionymi.

Przy ocenie sposobu funkcjonowania Modelu Zarządzania Relacji z Klientami CRM w kontekście uprawnień klientów Spółki – konsumentów, będących beneficjentami świadczeń, decydujące znaczenie miały otrzymywane przez Urząd skargi konsumentów, sygnały przedsiębiorców, informacje otrzymane od Rzecznika Praw Obywatelskich, rzeczników konsumentów oraz ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Otrzymane przez Prezesa Urzędu materiały sygnalizowały następujące nieprawidłowości:

Informacje uzyskane od rzeczników konsumentów, RPO oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

Rzecznicy konsumentów (karty: 875-877, 883-907, 910-925) – informacje otrzymane od rzeczników potwierdziły, iż w zakresie dokonanych zmian system obsługi klientów nie został poprawiony w sposób znaczący. W niektórych miejscowościach liczba skarg związanych z TP S. A. nie zmniejszyła się, natomiast zarzuty są tożsame z tymi, które pojawiały się w IV kwartale 2003 r. (np. dotyczące niekompetencji pracowników, braków organizacyjnych, udzielania sprzecznych informacji, przesyłania błędnych i niewyjaśnialnych faktur).

W opinii rzeczników konsumentów szczególnie niepokojące są te przypadki, w których pomimo upływu wielomiesięcznego okresu od wniesienia reklamacji, sprawy te nie są rozpatrywane. Dodatkowo wskazywano, że konsumenci często sygnalizują przypadki nieterminowej realizacji zamówień na usługi, np. podłączenie stacji telefonicznej, przepisanie numeru telefonu na nowy adres abonenta, czy też uruchomienie nowego planu taryfowego. Efektem długiego okresu realizacji ww. zamówień jest pogłębianie się niezadowolenia konsumentów, w szczególności w przypadku niesłusznego naliczania opłat przed faktyczną realizacją usługi.

Rzecznicy wskazują, iż dość dotkliwie odczuwalny przez konsumentów jest brak koordynacji prac pomiędzy działami, tj. Telecentrum, windykacyjnym oraz dokonującym napraw awaryjnych stacji telefonicznych. Brak wspólnego działania ww. pionów wywołuje skutki w postaci niekonsekwencji czynności podejmowanych wobec abonenta. W praktyce oznacza to, iż nie wszystkie decyzje podejmowane w dziale windykacyjnym są wynikiem starannej analizy zarówno pod względem faktycznym jak i prawnym.

Rzecznik Praw Obywatelskich (karty: 864-874) – stanowisko wyrażone przez Rzecznika Praw Obywatelskich wskazuje na dużą skalę oraz aktualność problemów wskazanych w decyzji. Do Biura Rzecznika do dnia 25.08.2004 r. wpłynęło ok. 115 skarg, przy czym każda ze skarg obejmowała co najmniej kilka zarzutów związanych z naruszeniem przez TP S. A. określonych praw abonentów. Najczęstszym zarzutem był brak przepływu informacji pomiędzy działami Spółki, a co się z tym łączy – niemożność uzyskania efektywnej i rzetelnej pomocy w rozwiązaniu problemu.

Rzecznik podkreślił, że konsumenci często skarżą się na fakt utraty przez przedsiębiorcę dokumentacji klientów (konieczność ponownego faksowania rachunku) oraz brak rzetelnego odnotowywania zgłaszanych spraw. Sytuacja taka powodowała brak ciągłości w rozpatrywaniu poszczególnych reklamacji i skarg, a w efekcie blokadę wszelkich innych zgłoszeń i wniosków, np. o rozwiązanie umowy. Nagminnie zgłaszane do Rzecznika były przypadki wezwań do uregulowania zaległości, które – zgodnie z rzeczywistym stanem – nie istnieją, bowiem zostały wcześniej uregulowane. Konsekwencją wysuwanych roszczeń są podejmowane w stosunku do konsumentów działania windykacyjne – pomimo toczących się postępowań reklamacyjnych. Dodatkową nieprawidłowością w ramach działania Spółki jest sygnał o niedokonywaniu zwrotu kwot, do których uprawnieni są konsumenci w przypadku nie zawinonego przez nich zawieszenia świadczenia im usług – w świetle postanowień art. 73 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) oraz art. 105 nowej ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800). Z otrzymanych skarg wynika, iż przy wypłacanych odszkodowaniach Spółka nie uwzględniała wartości wynikających ze średnich miesięcznych opłat, wypłacając jedynie zwrot odpowiedniej opłaty abonamentowej.

Stanowisko Stowarzyszenia Konsumentów Polskich (karty: 908-909) – w stanowisku poruszono brak odnotowywania reklamacji konsumentów oraz brak rzetelności w załatwianiu spraw. Wskazano również, iż nieterminowo załatwiane są reklamacje, wnioski o świadczenie usług, czego skutkiem są nadal niesłusznie prowadzone działania windykacyjne. Niepokojące są sygnały o sprzecznych odpowiedziach wysyłanych konsumentom oraz Stowarzyszeniu, które występuje w ich imieniu. Ww. może świadczyć o braku rzetelności oraz odpowiedzialnego podejścia do klienta, szczególnie w przypadkach niezgodnego z prawem działania firm windykacyjnych. Duże nieprawidłowości dotyczą również samych czynności egzekucyjnych, ze względu na zawyżanie faktycznego zadłużenia konsumentów oraz praktykę częstego odsyłania pism z powodu „braku właściwości w sprawie” pomiędzy TP S. A. oraz firmami windykacyjnymi.

W celu uprawdopodobnienia wykonania nałożonych obowiązków we wskazanych terminach Prezes Urzędu wystąpił do Telekomunikacji Polskiej S. A.

z żądaniem przedłożenia odpowiedzi na przykładowe skargi konsumentów (skargi konsumentów – karty: 318-858). Analiza sposobu rozwiązania problemów zgłaszanych przez wybranych losowo abonentów miała wskazać na sposób traktowania poszczególnych spraw w kontekście terminowości i rzetelności. Wyniki otrzymanych analiz ukazały wciąż istniejące problemy (również sprzed daty 27 kwietnia 2004 r.) oraz skalę nieprawidłowości. Należy jednocześnie podkreślić, iż przebadane skargi stanowią jedynie przykładowe sygnały o nieprawidłowościach, które stanowią odzwierciedlenie praktyk stosowanych przez Spółkę w stosunku do nieokreślonej bliżej części abonentów, którzy znaleźli się (lub potencjalnie mogą znaleźć się) w analogicznych sytuacjach przy reklamowaniu usług świadczonych przez Spółkę. Pomimo, iż liczba skarg została wybrana losowo, nieprawidłowości ukazane niemal w *każdym przypadku* prowadzą do ogólnych wniosków o bezprawym i nierzetelnym działaniu przedsiębiorcy.

Ze względu na konieczność poszanowania danych osobowych abonentów, których skargi stanowiły podstawę wystąpienia do Spółki, jak też obszerność materiału, wyniki analizy zostały przedstawione w załączniku nr 1. do decyzji. Stanowisko Telekomunikacji Polskiej S. A., będące wyjaśnieniem postępowania Spółki w sprawach skarg abonentów, stanowi załącznik do wyjaśnień Spółki z dnia 25 sierpnia 2004 r. (karty: 110-316).

Zważywszy na zakres uzyskanych przez Prezesa Urzędu materiałów dowodowych oraz napływające wciąż nowe sygnały o nieprawidłowościach, Prezes Urzędu uznał, iż dotychczasowa praktyka Spółki nadal uniemożliwia abonentom wykonywanie zawartych z nią umów. W związku z powyższym uznano, iż celowe jest przeprowadzenie w tym zakresie działań mających na celu przywrócenie abonentom ciągłości oraz terminowości realizacji świadczeń, poprzez dokonanie analizy sposobu realizacji nałożonych w tym przedmiocie na Spółkę obowiązków.

Sposób realizacji obowiązków przez Telekomunikację Polską S. A.

1. opublikowanie sentencji decyzji w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim oraz na stronie internetowej www.tp.pl, (do wykonania niezwłocznie – od dnia 27 kwietnia 2004 r.) – wykonano w dniach 14 maja 2004 r. oraz 15 maja 2004 r.,

- 2. przyjęcie rozwiązania, w świetle którego w Centrach Relacji z Klientami (Wiodących i Partnerskich) umożliwi się bezpośrednio wizyty klientów dla celów obsługi posprzedażowej. Pracownikom Centrów zapewni się dostęp do centralnego systemu informatycznego umożliwiającego weryfikację sprawy danego abonenta, a ponadto kompetencje do podejmowania wiążących decyzji w stosunku do klienta (do wykonania do 27 czerwca 2004 r.) – 21 czerwca 2004 r. otwarto cztery nowe Punkty Obsługi Klienta (w Kaliszu, Elblągu, Nowym Sączu i Krośnie),**
- 3. dokonanie reorganizacji systemu w zakresie zapewniającym taką ilość doradców, i takie rozłożenie stanowisk, by zapewnić efektywność i pełne korzyści z funkcjonowania systemu (do wykonania do 27 czerwca 2004 r.) – do czerwca 2004 r. liczbę doradców zwiększono o 20%,**
- 4. stworzenie możliwości zgłaszania za pomocą formularza elektronicznego reklamacji, skarg, awarii telefonu oraz przeniesienia linii (do wykonania do 27 maja 2004 r.) – możliwość wprowadzona w życie od 28 maja 2004 r.; poprzez stronę www.tp.pl/dom/kontakt/obsługa_klienta/zgloszenie/,**
- 5. informowanie dzwoniących na Błękitną Linie abonentów (na ich prośbę) o danych przełożonych pracowników, do których można złożyć pisemną skargę na nieprawidłowe traktowanie klienta przez pracowników Telecentrum niezadowolonych z rozpatrzenia spraw. Spółka ma również obowiązek informowania abonentów o możliwości kontaktu osobistego pod danym adresem, jak też o godzinach dyżurów dyrektorów i kierowników przyjmujących skargi (do wykonania do 27 maja 2004 r.) – wprowadzono w życie, lecz w terminie późniejszym.**

Należy zaznaczyć, że Spółka wprowadziła w życie ww. obowiązek. Jednakże wątpliwości dotyczą terminu jego realizacji. Z załączonych do stanowiska danych statystycznych dotyczących liczby przyjętych klientów – w liczbie 1198 – wynika, iż dotyczą one okresu od **1 lipca do 31 lipca 2004 r.** Wskazano przy tym, iż w pierwszym kontakcie załatwiono

pozytywnie 715 spraw. Pozostałe 483 sprawy nie mogły zostać rozpatrzone niezwłocznie, bowiem wymagały dokonania bardziej szczegółowych ustaleń. Zatem, z materiałów dowodowych przedłożonych przez Spółkę wynika, że wywiązała się ona w sposób nienależyty z określonego w decyzji zobowiązania, które powinno zostać zrealizowane w terminie miesiąca od dnia wydania decyzji, tj. od dnia 27 maja 2004 r.

6. zorganizowanie pisemnej kampanii informacyjnej skierowanej do wszystkich klientów Spółki (do wykonania do 27 maja 2004 r).

– kampanię zorganizowano poprzez dołączanie ulotek informacyjnych do faktur z czerwca 2004 r.

7. wprowadzenie w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań (do wykonania do 27 maja 2004 r.)

– obowiązek zrealizowany częściowo, nienależycie;

Pismem z dnia 25 sierpnia 2004 r. Spółka przedstawiła tryb podejmowania decyzji przez pracowników Błękitnej Linii w przypadkach reklamacji „oczywistych”, tj. gdy złożona reklamacja nie wymaga przeprowadzenia dodatkowych działań wyjaśniających.

Spółka poinformowała, iż do dnia 3 sierpnia 2004 r. obowiązywała decyzja nr 3 Członka Zarządu TP S. A. ds. Marketingu – Bruno Duthoit z dnia 14 stycznia 2004 r. w sprawie szczególnego trybu uwzględniania reklamacji w Pionie Kontaktów z Klientami w okresie wdrożenia i stabilizacji CRM. Na mocy ww. decyzji pracownicy Pionu Klienta mogli jednorazowo uznawać reklamacje abonentów do określonych kwot. Uzasadnieniem ww. rozwiązania był fakt, iż abonent już podczas pierwszego kontaktu z doradcą Błękitnej Linii mógł uzyskać odpowiedź na reklamację. Przewidziany tryb umożliwiał uproszczone i przyspieszone traktowanie m. in. tzw. reklamacji masowych, to jest takich, które (zgodnie z wyjaśnieniami Spółki) są spowodowane przez jasne, łatwe do zidentyfikowania i występujące na szerszą skalę przyczyny. Omawiany tryb działania obowiązywał do dnia wydania Decyzji Nr 187 Wiceprezesa-Członka Zarządu TP S. A. ds. Marketingu i Obsługi Klienta – Pierre Hamon z dnia **3 sierpnia 2004 r.** w sprawie szczegółowego trybu uwzględniania reklamacji w Pionie Kontaktów z Klientami w okresie stabilizacji CRM. Decyzja ta zastąpiła wcze-

śniejszą regulację oraz uzupełniła poprzednie rozwiązania o nowe rozwiązania. Wstępnie założono, iż decyzja ma uzupełnić tradycyjne procedury reklamacyjne *w okresie stabilizacji CRM*. Możliwość wydłużenia czasu obowiązywania decyzji uzależniono od potrzeb oraz stabilizacji systemu obsługi klientów. Omawiana regulacja wprowadziła ograniczenia kwotowe w zakresie reklamacji możliwych do rozpatrzenia w trybie uproszczonym, tj. bez szczegółowego ich rozpatrywania (od 40 do 200 zł.). Rozszerzono również krąg podmiotów upoważnionych do podejmowania decyzji w trybie uproszczonym. Spółka stwierdziła, iż dzięki takiemu rozwiązaniu decyzje podejmowane są bliżej klienta, na szczeblu lokalnym. Ustalono, iż uwzględnianie roszczeń w trybie decyzji nr 187 ma obejmować reklamacje, które wpłynęły do TP S. A. do dnia **30 września 2004 r.**

Mając na względzie rozbieżności w ustaleniach, Prezes Urzędu uznał za zasadne wystąpienie do Spółki z żądaniem wyjaśnienia nieprawidłowości, wynikających z przedłożonego stanowiska (z dnia 25 sierpnia 2004 r). Niezrozumiałe było w szczególności wprowadzenie przez Spółkę limitu czasowego obowiązywania wydanych regulacji oraz ustalone ograniczenia kwotowe. Powstała również wątpliwość co do bieżących uprawnień abonentów składających reklamacje zaliczane do masowych lub oczywistych.

Pismem z dnia 30 listopada 2004 r. Spółka poinformowała o podjęciu decyzji o nie przedłużaniu mocy wiążącej decyzji Nr 187. Wyjaśniono, iż w zakresie rozpatrywania reklamacji nastąpiła stabilizacja CRM. Wskazano na marginalny charakter zastosowania uproszczonego trybu działania, który był właściwy przy niewielkiej liczbie reklamacji. Odnosząc się do kwestii ograniczeń kwotowych Spółka wyjaśniła, iż ich wprowadzenie wynikało z przyjętego mechanizmu działania. W rozpatrywanych sprawach nie podejmowano bowiem dokładnych i pogłębionych analiz. Tego typu uproszczone postępowanie mogło bowiem skutkować uznaniem tych reklamacji, które w rzeczywistości uznano by za niesłuszne. Spółka powołała się przy tym na „analogiczny” tryb działania postępowania uproszczonego w procedurze cywilnej.

Mając na względzie powyższe, Spółka postanowiła wrócić do podstawowego trybu załatwiania reklamacji w trybie pisemnym niezależnie od zasadności wysuwanych roszczeń oraz prezentowanych argumentacji. **Utrzymywanie uproszczonej procedury rozpatrywania skarg uznano za niecelowe.**

Uznanie, iż tryb uproszczony może być traktowany jedynie wobec ograniczonej liczby przypadków przyjął za podstawę błędne założenie, iż fakt oczywistej pomyłki w dochodzonych od abonentów kwotach jest ściśle uzależniony od wymaganej kwoty, nie natomiast od okoliczności danej sprawy. Obawy Spółki (a dokładnie poszczególnych pracowników Telecentrum) co do pozytywnego uznawania reklamacji opiewających na wyższe kwoty nie powinny mieć miejsca, bowiem każdorazowo sprawy tego typu są poddawane następczej weryfikacji, która może doprowadzić do cofnięcia podjętej wcześniej decyzji. Nie istnieje zatem żadne szczególne ryzyko nieodwracalnej straty dla interesów Spółki. Przyjęcie omawianego trybu postępowania stanowi podstawę należytego wykonywania zobowiązań przedsiębiorcy wobec klientów, których reklamacje wynikają często z rażących i powtarzających się błędów, a nie z jednorazowej i niezawinionej pomyłki.

Za bezprzedmiotową uznał Prezes Urzędu przytoczoną przez Spółkę argumentację o analogicznych ograniczeniach rozpatrywania sporów w postępowaniach odrębnych (które de facto wprowadzają limit w wysokości 5 tysięcy zł lub też – jak to ma miejsce w postępowaniach nakazowym i upominawczym – w ogóle nie wskazują ograniczeń kwotowych). Podkreślenia wymaga, iż ograniczenie kwotowe rozpatrywanych w trybie uproszczonym reklamacji stanowi, w opinii Prezesa Urzędu, niedozwolony przejaw zwolnienia się Spółki z odpowiedzialności wobec tych klientów, których rachunki za usługi przewyższają wartość opłaty ponoszone przez przeciętnego abonenta.

Jednocześnie informując o braku potwierdzenia celowości utrzymania omawianej procedury Spółka nie wskazała, iż marginalny stopień zastosowania uproszczonego trybu wynika nie z przyjęcia błędnych założeń – a z faktu, iż tryb ten zastosowano w zbyt małej liczbie przypadków, które można by zaliczyć do oczywistych. Wyniki wyrażonej oceny wynikały więc wyłącznie z zachowania poszczególnych pracowników Telecentrum, którzy nie spełniali przyznanej im funkcji, a zatem nienależnie wykonywali obowiązki pracowników zajmujących się merytoryczną obsługą klienta. Powyższe nie oznacza jednak, iż problem ma charakter marginalny. O skali wciąż aktualnego problemu mogą świadczyć przykładowe skargi konsumentów załączone do materiałów sprawy.

Przypomnienia wymaga ponadto zakres zobowiązań Spółki opracowany w wewnętrznych regulacjach odnoszących się do zasad rozpatrywania reklamacji, listów, skarg i wniosków. Zgodnie z ustano-

wionymi procedurami postępowania, komórki organizacyjne zostały obowiązane do działania *wnikliwie i szybko, przy przyjęciu możliwie najprostszyc środków prowadzących do załatwienia spraw*. Kierownicy komórek organizacyjnych zostali przy tym zobowiązani do zapewnienia właściwej współpracy i przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi w celu terminowego i rzetelnego załatwienia reklamacji, listów, skarg i wniosków.

Uzasadniając wycofanie uproszczonych trybów Spółka powołała się na istotne regulacje nowej ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, dotyczące domniemania uznania reklamacji zgodnie z żądaniem abonenta w przypadku braku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni. Uznając, iż celowość rozpatrzenia reklamacji „oczywistych” w omawiany sposób jest niepodważalna (ze względu na szybkość i skuteczność takiego działania oraz jego odformalizowanie), argumenty o przyjęciu nowych zasad rozpatrywania reklamacji w omawianym przypadku należy uznać za niecelowe i nieuzasadnione. Fakt przerwania odpowiedzialności za nieterminowe rozpatrywanie reklamacji na operatorów nie zwalnia bowiem usługodawców z konieczności efektywnego i sprawnego działania.

Wprowadzenie ustawowych domniemań co do zachowania terminu na rozpatrzenie reklamacji nie oznacza zakończenia procesu dochodzenia roszczeń. Należy przy tym zaznaczyć, iż w ustabilizowanym systemie obsługi klienta działanie uproszczonej procedury rozpatrywania spraw rzeczywiście można by uznać za zbędne. Jednakże w sytuacji, jaka ma miejsce w Telekomunikacji Polskiej S. A. zapewnienie terminowości realizacji roszczeń nie rozwiązuje problemu braku efektywności i skuteczności postępowania, jakie zdarzają się nawet w przypadkach uznania reklamacji abonentów. Do takich należą bowiem reklamacje masowe, np. dokonanie wpłaty lub uznanie reklamacji na rachunkach abonentów nie zmienia ich stanu zadłużenia. Ponowne nadawanie pisemnego i sformalizowanego trybu tego typu powtarzającym się reklamacjom w sposób nieuzasadniony przedłuża stan bezprawnego pokrzywdzenia interesów abonentów, których zmusza się przez to do oczekiwania na rozwiązanie spraw wcześniej nie budzących zastrzeżeń.

Występowanie wyżej wskazanych faktów powoduje, iż Prezes Urzędu uznał, iż wbrew twierdzeniom Spółki o ustabilizowaniu systemu oraz należytem wykonaniu obowiązków, nałożone decyzją powinności nie zostały zrealizowane.

8. uporządkowanie zaległych spraw w zakresie otrzymanych reklamacji, skarg, zgłoszeń i zamówień (*do wykonania do 27 czerwca 2004 r.*) – obowiązek nie wykonany należycie, w przepisowym terminie;

Pismem z dnia 25 sierpnia 2004 r. Spółka poinformowała o uporządkowaniu zaległych spraw w zakresie otrzymywanych reklamacji, skarg, zgłoszeń, zamówień oraz działań windykacyjnych, zgodnie z wyznaczonymi przez Prezesa Urzędu terminami.

Pomimo składanych deklaracji Spółki, konsumenci nadal skarżą się na brak możliwości wyeliminowania zaległych nieprawidłowości. Skargi wskazują również na problemy w zakresie terminowości rozpatrywania bieżących spraw co sugeruje, iż pomimo podjęcia starań, prawa konsumentów nadal nie są realizowane zgodnie z obowiązującymi standardami.

W celu ustalenia zakresu nieprawidłowości niezbędne stało się wystąpienie do Spółki z żądaniem ustosunkowania do zarzutów oraz przedstawienia statystyk wskazujących na zakres ewentualnych problemów.

Pismem z dnia 25 sierpnia 2004 r. Spółka przedstawiła statystyczne zestawienie realizacji zamówień, ze wskazaniem liczby tych, których wykonanie trwa do 30 dni oraz powyżej 30 dni. Wśród tych zamówień, na dzień 30 czerwca 2004 r. znajdowało się 60 %, na których realizację Spółce przysługuje więcej niż 30 dni, tj. zamówienia na nowe instalacje i przeniesienia linii abonenckich. Z tego wynika, iż 40% było realizowanych w sposób opóźniony, wbrew dopuszczonym standardom. Nie wyjaśniono przyczyn opóźnień oraz stanu poinformowania abonentów o terminie rozpatrzenia złożonych zleceń.

Prezes Urzędu wystąpił o dodatkowe wyjaśnienia odnośnie do statystyk terminowości rozpatrywania zamówień. Szczegółowego wyjaśnienia wymagały dane odnoszące się do sposobu rozwiązania problemów wynikających z realizacji zaległych oraz bieżących zamówień na instalację i przeniesienie linii abonenckich, w kontekście postanowień § 23 oraz 24 Regulaminu świadczenia telekomunikacyjnych usług powszechnych przez Telekomunikację Polską S. A., stanowiącego załącznik do uchwały Nr 13/03 Zarządu TP S. A. z dnia 28 stycznia 2003 r. Pomimo sformułowania ww. pytań w piśmie z dnia 30 listopada 2004 r. Spółka nie odniosła się do zagadnienia zamówień i nie uzupełniła w tym zakresie żadnych danych. Jedyne wyjaśnienia miały miejsce w stosunku do reklamacji. Tym samym podstawą oceny sposobu wywiązywania się Spółki z ustawowych zobowiązań mogą stać się jedynie te dane, któ-

re przedstawiono dla okresu do 30 czerwca 2004 r. oraz sygnały wynikające ze skarg konsumenckich. Wnioski wynikające z ww. materiałów wskazują na brak realizacji zamówień na usługi w przewidzianym przepisami prawnymi terminie, co świadczy o braku zapewnienia konsumentom ciągłości świadczenia.

Prezes Urzędu wystąpił również o przedstawienie statystyk wskazujących ilość składanych i rozpatrywanych reklamacji, z uwzględnieniem terminowości ich rozpatrywania, począwszy od drugiego kwartału 2004 r. do okresu bieżącego. Uzyskanie ww. informacji stanowiło działanie niezbędne dla oceny, czy stosowany przez Spółkę tryb reklamacyjny odpowiada istniejącym normom, jak też dla ustalenia skali ewentualnych naruszeń.

Pismem z dnia 30 listopada 2004 r. TP S. A. przedstawiła szczegółowe dane dotyczące terminowości. W stosunku do kwietnia 2004 r. zaobserwowano kilkukrotny wzrost liczby reklamacji, w tym rozpatrzonych w terminie do 14 dni, których wyniki zostały szczegółowo odzwierciedlone w okresowych sprawozdaniach kierowników komórek organizacyjnych w Pionie Kontaktów z Klientami, załączonych do nadesłanego stanowiska. Nadal w terminie do 30 dni oraz po terminie rozpatruje się dużą liczbę reklamacji, których liczba w zależności od miesiąca waha się łącznie w granicach 6 – 22 tysiące. Zaobserwowano przy tym postępujący wzrost reklamacji dotyczących wadliwego rozliczenia opłat za usługi, co z kolei przekłada się na duże uciążliwości w nieprzerwanym korzystaniu z usług przez abonentów. Spółka nie wskazała, czy w każdym przypadku opóźnienie w rozpatrzeniu reklamacji było uzasadnione określonymi względami, a przede wszystkim czy w każdym przypadku o opóźnieniu poinformowano konsumenta. Brak szczegółowych danych w tym przedmiocie nie wyjaśnia zakresu wykonania decyzji Prezesa Urzędu, bowiem nie pozwala na dokładne sprawdzenie, czy stwierdzone wcześniej uchybienia zostały wyeliminowane. Stanowisko Spółki ograniczyło się wyłącznie do zestawień statystycznych, które same w sobie nie wskazują okoliczności, w jakich miało miejsce wystąpienie do konsumenta.

Ze zgromadzonych przez Prezesa Urzędu sygnałów wyłania się obraz uzasadniający twierdzenie o nienależyтым wykonaniu zaleceń decyzji. Przy tak ogromnej liczbie ogółem wpływających do Spółki skarg, szczególnej wagi nabiera powinność ich szybkiego i skutecznego rozpatrzenia. Brak zapewnienia przez Telekomunikację Polską S. A. skutecznych procedur oraz zaplecza organizacyjnego do sprawnego i systematycznego eliminowania problemów zgłaszanych przez konsumentów stanowi dla

Prezesa Urzędu istotny sygnał potwierdzający konieczność zastosowania sankcji, w celu zmobilizowania przedsiębiorcy do rzetelnego traktowania usługobiorców. Należy zatem uznać, iż w omawianym zakresie decyzja nie została należycie wykonana.

9. rozbitcie okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów oraz zamieszczanie na fakturze informacji o wysokości zadłużenia danego klienta (do wykonania od 27 kwietnia 2004 r.) – obowiązek nie zrealizowany należycie, w przepisowym terminie;

Odnosnie do obowiązku rozbitcia okresów fakturowania w czasie ustalono, co następuje:

zgodnie z wyjaśnieniami Spółki z dnia 5 lutego 2004 r. (złożonymi w trakcie postępowania) Spółka przeprowadziła analizę zmian zasad wysyłki faktur z jednej daty na trzy tury rozłożone proporcjonalnie w skali miesiąca. Zapowiadano wdrożenie tej zmiany na **drugi kwartał 2004 r.** Poinformowano również, iż od **lutego 2004 r.** wprowadzono harmonogram jednego cyklu bilingowego układanego w taki sposób, by wysyłka faktur do klientów w każdym z pięciu regionów była rozkładana na kolejne dni, w jedno-lub dwudniowych odstępach dla 2,3 lub 4 grup klientów z danego regionu. Rozwiązanie takie miało pozwolić na rozłożenie liczby połączeń przychodzących do Błękitnej Linii, a tym samym poprawić płynność ruchu w kanale telefonicznym. Rezultatem działań miało być uzyskanie wysokiej jakości obsługi klientów.

Biorąc pod uwagę powyższe Prezes Urzędu uznał, iż istniejące warunki techniczne, znaczny upływ czasu od przyjętych przez Spółkę na okres **lutego 2004 r.** rozwiązań oraz planowane na tamten okres ulepszenia dawały podstawę do wyznaczenia Spółce natychmiastowego obowiązku wprowadzenia w życie projektowanych zmian, co też zapisano w sentencji decyzji Prezesa Urzędu. Wyjaśnienia wymagały rozbieżności w działaniach Spółki w tym zakresie.

Z treści pisma z dnia 25 sierpnia 2004 r. wynika, że decyzję o przeprowadzeniu pilotażowego rozłożenia w czasie wysyłki faktur dla regionu Kraków podjęto dopiero w **czerwcu 2004 r.** Tożsame działania dla regionu Katowice podjęto w **lipcu 2004 r.**, natomiast w **sierpniu 2004 r.** programem objęto region Poznania. Założono jednocześnie, iż dopiero po przeprowadzeniu pilotażu w kolejnym okresie sporządzona zostanie analiza wpływu rozło-

żenia wysyłki w czasie na efektywność pracy Telecentrów. W ramach kolejnych – nie zdefiniowanych czasowo – kroków zapowiedziano docelowe wdrożenie trzech cykli bilingowych. Docelowe wprowadzenie w życie zmian na terenie całej Polski uzależniono od:

- dostosowania procesów biznesowych do cykli biznesowych
- dokończenia prac nad rozwojem systemów informatycznych oraz
- konieczności poinformowania klientów o zmianach terminów wystawiania faktur i płatności.

Ze względu na konieczność wyjaśnienia zaległości w realizacji obowiązku niezwłocznego wprowadzenia w życie rozdziału okresów fakturowania w czasie, Prezes Urzędu wniósł o nadesłanie szczegółowych wyjaśnień odnoszących się do nieprawidłowości, ze wskazaniem przyczyn opóźnień w wykonaniu postanowień decyzji. Zażądano w szczególności przedstawienia zakresu działań podjętych przez Spółkę pomiędzy terminem rozpoczęcia prac (**koniec 2003 r.**), a okresem bieżącym, w którym nadal system podziału wysyłki faktur nie w pełni obowiązuje.

Pismem z dnia 30 listopada 2004 r. Spółka przedłożyła wyjaśnienia, które wskazały te same zestawienia informacji, które przekazano pismem z dnia 25 sierpnia 2004 r. Wskazano, iż doświadczenia z pilotażowego rozłożenia wysyłki faktur dla regionu Kraków, następnie dla regionu Katowice przyczyniły się do wprowadzenia tych zmian na stałe do procesu wysyłki faktur. Od początku lipca 2004 r. w systemie Błękitnej Linii nie stwierdzono występowania przeciążeń w procesie fakturowania. Wskazując powyższe informacje Spółka uznała, iż w sposób prawidłowy zrealizowała zalecenia Prezesa Urzędu co do rozłożenia wysyłki faktur w czasie.

W przesłanych wyjaśnieniach Spółka nie wyjaśniła, jak aktualnie wygląda proces wysyłki faktur, jak też z jakich powodów wprowadzenie zmian jedynie na wybranych obszarach przedłużyło się do końca drugiego kwartału 2004 r. oraz na dalsze okresy. Ewentualne uzupełnienie ww. informacji w żaden sposób nie mogłoby jednak wpłynąć na ocenę realizacji nałożonych obowiązków, bowiem istnienie zwłoki w ich wykonaniu oraz brak racjonalnego uzasadnienia opóźnień zostały w sposób jednoznaczny stwierdzone na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego. Zarówno w przypadku umieszczania salda klientów na przesyłanych fakturach, jak też rozdziału wysyłki faktur w czasie Spółka swobodnie zinterpretowała decyzję Prezesa Urzę-

du na swoją korzyść oraz bezprawnie przesunęła w czasie obowiązek wykonania nałożonych obowiązków. Podkreślenia wymaga również brak precyzji w wyjaśnieniach. Pomimo braku opisanego stanu wysyłki faktur z uwzględnieniem poszczególnych regionów w skali kraju, przedstawiona w piśmie tabela zawiera wykaz wszystkich regionów, do których podporządkowano rozdzielone terminy wysyłki faktur. Tabela obejmuje okres począwszy od faktury czerwcowej, zatem zdaje się zaprzeczać pisemnym wyjaśnieniom (z dnia 25 sierpnia oraz 30 listopada), w których w ogóle nie ma mowy o regionie Warszawy oraz o regionie Olsztyna. Brak zamieszczenia opisu wprowadzenia w życie zmian w powyższych obszarach nawet w drugim (późniejszym) stanowisku Spółki – z dnia 30 listopada 2004 r. – sugeruje, iż na obszarach, o których nie wspomniano, system wysyłki faktur nadal nie istnieje.

Zważywszy na powyższe, wobec zgromadzonych przez Prezesa Urzędu materiałów dowodowych Prezes Urzędu uznał, iż Spółka w sposób nienależyty wywiązała się z określonego w decyzji zobowiązania.

Odnosnie do obowiązku zamieszczania na fakturze informacji o wysokości istniejącego zadłużenia danego klienta ustalono, co następuje:

w związku z brakiem podjęcia przez Spółkę zdecydowanych działań w zakresie prezentacji stanu zadłużenia na rachunkach abonentów na terenie całej Polski od **marca 2004 r.** – kiedy został wprowadzony pilotażowy system prezentacji salda na fakturze jedynie na terenie Kielc – Prezes Urzędu wystąpił o wyjaśnienie zaistniałych w tej mierze opóźnień. Zażądano uzasadnienia długiego terminu prowadzenia działań „próbnych” oraz wskazania osiągniętych wyników programu pilotażowego, przed ostatecznym rozszerzeniem programu na teren całej Polski.

W piśmie z dnia 25 sierpnia 2004 r. Spółka wskazała, iż nadal prowadzone są prace mające na celu wdrożenie systemu na terenie całej Polski. Poinformowano, iż wdrażanie tak dużych zmian poprzedzonych pilotażem na ograniczonej grupie klientów wynika z dobrej praktyki oraz przyjętych standardów, których celem jest uniknięcie negatywnych skutków zmian dla klientów. Wskazano również, iż począwszy od miesiąca lipca zapowiedziano dalsze zmiany w systemie, które były na etapie *przygotowania wymagań funkcjonalnych do systemu*.

Wobec braku wyjaśnienia przyczyn opóźnień oraz długiego terminu wprowadzania zmian, Prezes Urzędu wystąpił do Spółki z żądaniem uzupełnienia stanowiska o brakujące informacje. W piśmie z dnia

30 listopada 2004 r. Spółka wskazała, iż termin wdrożenia funkcjonalności umożliwiającej globalną prezentację salda na fakturze uzależniony jest od:

- *specyfikacji zmian*
- *znacznego stopnia trudności wprowadzania dużych zmian w systemie bilingowym obsługującym 10 milionów abonentów*
- *oraz od wyników pilotażu prowadzonego w Obszarze Kielce.*

Poinformowano, iż pilotażowe informowanie o saldzie dla wybranej grupy klientów z Obszaru Kielce rozpoczęto w miesiącu **kwietniu**. Celem pilotażu było określenie, czy zastosowany sposób prezentacji był zrozumiały dla klientów oraz czy nie powodował on zwiększonego ruchu na Błękitnej Linii. W tym celu zapowiedziano wykonanie analizy wyników pilotażu. Jednocześnie uzasadniono, iż ograniczony zakres pilotażu spowodowany był *względami bezpieczeństwa* – wobec ryzyka popełnienia błędów, które negatywnie wpłynęłyby na satysfakcję klientów.

Decyzja o rozszerzeniu pilotażu została podjęta w miesiącu **lipcu 2004 r.**, przy czym zmiany w systemie bilingowym zaplanowano na miesiąc **październik 2004 r.** Uruchomiono również procedurę wdrożenia zmian, skierowaną do dostawcy oprogramowania (której termin realizacji oszacowano na 5 miesięcy).

W **październiku 2004 r.** stan salda został zaprezentowany na fakturach kolejnym grupom klientów z Obszarów: Olsztyn, Gorzów Wielkopolski, Piotrków Trybunalski oraz Kielce. Z kolei w **listopadzie 2004 r.** informowanie rozszerzono o Obszary: Gdańsk, Bydgoszcz, Kalisz, Zielona Góra, Wałbrzych, Białystok, Płock, Radom, Rybnik, Gliwice, Nowy Sącz, Rzeszów. Zapowiedziano, iż w miesiącu **grudniu** pojawi się informacja o stanie salda u *wszystkich klientów indywidualnych* (z wyjątkiem tych, u których zostaną wykryte błędy).

Podsumowując otrzymane wyjaśnienia Spółka uznała, iż wprowadzanie prezentacji salda odbyło się *bez zbędnej zwłoki* i zgodnie z zadeklarowanymi w piśmie z dnia 25 sierpnia 2004 r. terminami.

Z obawy Spółki o przejrzystość informacji kierowanej do klientów, Spółka przeprowadziła badanie marketingowe celem sprawdzenia zrozumiałości prezentowanych na fakturze informacji. Ankietę sporządzono telefonicznie, w dniach **24.08.04-27.08.04 r.** W wyniku sondażu ustalono, iż informacje przedstawione na fakturze są dla abonentów zrozumiałe i czytelne (93% badanych). Rekomendacje zamieszczone w komentarzu do wyników badania

wskazywały na pozytywną ocenę wprowadzonych zmian oraz na celowość wprowadzenia pozycji „Saldo” (ze wskazaniem definicji pojęcia) na fakturze w całym kraju.

Przed przeprowadzeniem ww. badania Spółka, w dniach 10.06.04 – 20.06.04 r. przeprowadziła również analizę zgłoszeń oraz reklamacji wszystkich klientów z Kielc, zgłaszanych do Telecentrum, z których jedynie 14 związanych było z rozliczeniem salda. Ww. wyniki dały podstawy do stwierdzenia, iż zgłoszenia dotyczące niezrozumienia pozycji „saldo” były incydentalne i niezwykle rzadkie (0,06%). Jedynie jedno zgłoszenie dotyczyło niezrozumienia pozycji „saldo”, co wydało się już w miesiącu czerwcu 2004 r. sugerować, iż forma prezentowanej informacji była zasadniczo zrozumiała przez abonentów. Badania potwierdziły klarowność zamieszczania na fakturze nowego zestawu informacji.

Analizując ww. informacje oraz treść stanowiska Spółki, Prezes Urzędu uznał za zasadne podkreślenie, iż od terminu wydania decyzji nakazującej wprowadzenie w życie wskazanych zmian upłynął wystarczająco długi okres do należytego dostosowania się do jej treści. Prezes nakazał niezwłoczne wprowadzenie w życie rozwiązań, których zastosowanie uznano za możliwe do wdrożenia „od zaraz”, a jednocześnie za nieodzowne ze względu na interes konsumentów. Powyższe rozwiązania były wynikiem zarówno twierdzeń Spółki przedstawianych w trakcie trwającego postępowania, jak też braku podstaw do wstrzymania rozszerzenia trwającego od marca 2004 r. pilotażowego etapu badania funkcjonalności zmian. Obecna argumentacja Spółki nie może zatem wywierać wpływu na zakres ustalonych wcześniej zobowiązań.

Uzupełniając ww. stanowiska, pismem z dnia 16 grudnia 2004 r. Spółka przedłożyła dodatkowe dane wskazujące na zakres wykonania obowiązku prezentacji salda zadłużenia na przesyłanych abonentom fakturach. Przesłana dokumentacja miała uzasadniać słuszność postępowania TP S. A. w zakresie dążenia do wprowadzenia w życie projektowanych zmian w możliwie najkrótszym czasie.

Oceniając merytoryczną treść przedłożonych materiałów Prezes Urzędu uznał, iż niewątpliwym jest prowadzenie przez TP S. A. kroków zmierzających do ostatecznego wykonania obowiązku. Zasadniczym pozostaje jednakże fakt, iż opracowywane koncepcje nie zostały wprowadzone w życie w należyтым (rozsądnym) terminie. Nie może stanowić czynnika decydującego fakt, iż Spółka zdefiniowała potrzeby

klientów oraz wskazała możliwości ich zrealizowania. Tempo kolejnych etapów prac nie wskazuje bowiem na priorytetowe potraktowanie problemu przez Spółkę. W załącznikach do stanowiska przedstawiono procesy podejmowania kolejnych decyzji w przedmiocie realizacji powinności w następujących terminach:

- 10 maja 2004 r. – „Poprawa prezentacji salda na fakturach”,
- „Porządek spotkania” w dniu 27 maja 2004 r.,
- 31 maja 2004 r. – „Wstępne studium projektu”,
- 14 czerwca 2004 r. – „Poprawa prezentacji salda na fakturach. Wymagania funkcjonalne”,
- 2 lipca 2004 r. – „Poprawa prezentacji salda na fakturach. Stadium wykonalności”,
- 15 listopada 2004 r. – „Koncepcja rozwiązania na potrzeby oferty”,
- 23 listopada 2004 r. – „Koncepcja rozwiązania na potrzeby oferty”.

Przedłożone informacje nie odnoszą się do rzeczywistych potrzeb klientów. Zasadnicze założenia skupiają się na identyfikacji poszczególnych problemów oraz implikujących ww. działania kosztach. Pomimo uprzedniego utwierdzenia się co do akceptacji (przez klientów) koncepcji zamieszczania na fakturze salda zadłużenia, decyzje Spółki skupiają się na kolejnych projektach rozwiązań funkcjonalnych oraz proceduralnych. Spółka nie podała uaktualnionego etapu realizacji omawianego obowiązku w bieżącym okresie.

Analizując ww. informacje Prezes Urzędu stwierdził, iż Telekomunikacja Polska S. A. w sposób uznaniowy interpretuje treść decyzji, która w przedmiotowym zakresie jednoznacznie precyzuje zakres i terminy wykonania nałożonych obowiązków. Zważywszy na opisany wyżej długi okres wprowadzania w życie kolejnych działań zmierzających do wdrożenia rozwiązań oraz na brak racjonalnego uzasadnienia opóźnień w działaniu Prezes Urzędu uznał, iż zaprezentowane przez Spółkę stanowisko potwierdza zarzut zwłoki w wykonaniu decyzji. Fakt zaplanowania prac w terminie znacząco odległym od rozpoczęcia fazy pilotażu (lipiec 2004 r.) oraz uzależnianie dalszych prac od potwierdzonych we wczesnym etapie (już w czerwcu 2004 r.) wyników satysfakcji klientów wskazują ponadto na brak zamiaru efektywnego wykonania nałożonych na Spółkę obowiązków oraz brak rzetelności w działaniu w interesie abonentów. Tym samym wszelkie dodatkowe argumenty Spółki, szczególnie te odnoszące się do wymogu dokonania przez Spółkę wielu uzgodnień

z pracownikami różnych jednostek organizacyjnych TP S. A. – jako uzasadniające ponad 10-miesięczne prace – należy uznać za nieuzasadnione. Mając na względzie ww. Prezes Urzędu miał uzasadnione podstawy do stwierdzenia, iż w omawianym zakresie decyzja nie została należycie wykonana.

10. do czasu uporządkowania wszystkich wątpliwych i reklamowanych przypadków działań windykacyjnych wstrzymanie przeprowadzanych na bieżąco oraz planowanych wobec konsumentów windykacji; wypłata stosownych odszkodowań (do wykonania do 27 maja 2004 r.) – obowiązek nie zrealizowany należycie, w przepisany terminie;

TP S. A. wyjaśniła, iż wszystkim klientom, których dotknęły niesłuszne działania windykacyjne naliczono bonifikaty i odszkodowania. Obecnie w przypadku niesłusznych wyłączeń TP S. A. automatycznie dokonuje odpowiednich korekt w systemie oraz naprawia szkodę. Spółka poinformowała również, iż wszelkie kroki windykacyjne są i będą podejmowane według ustalonych procedur. Oznacza to, iż zgodnie z teoretycznymi założeniami odłączenie jednostronne abonenta jest realizowane po 45 dniu, licząc od dnia wymagalności faktury, a połączenie dwustronne po 96 dniu. Jednocześnie proces windykacji należności nie jest prowadzony w stosunku do należności objętych procedurą reklamacyjną.

Pismem z dnia 25 sierpnia 2004 r. Spółka stwierdziła, iż *będą mogły mieć miejsce przypadki niesłusznych wyłączeń. Jednak ich poziom nie może przekroczyć 1 % ogólnej liczby klientów objętych procesem wyłączeń windykacyjnych.* W przypadku dokonania niesłusznych wyłączeń Spółka automatycznie dokona odpowiedniej korekty, a klientowi zostanie naliczona bonifikata lub bonifikata i odszkodowanie.

Poinformowano również o wprowadzeniu dodatkowych procedur ulepszających system kontroli prowadzenia windykacji poprzez wprowadzenie dodatkowych procedur kontroli list klientów objętych procesem windykacji, usprawnienie procesów przygotowania danych do wyłączeń, wprowadzeniu do systemu informacji o składanych reklamacjach i skargach, wyjaśnienie wpłat wątpliwych oraz podjęcie innych działań zmniejszających ryzyko niesłusznych działań windykacyjnych.

W związku z otrzymywanymi przez Urząd bieżącymi skargami sygnalizującymi istniejące wciąż nieprawidłowości windykacyjne, Prezes Urzędu wystą-

pił do Spółki z żądaniem wyjaśnienia nieprawidłowości w procesie realizacji wyznaczonych obowiązków. Wyjaśnienia wymagała zasadność dopuszczalności przyjęcia procentowej liczby wyłączeń niesłusznych, których zaistnienie jest traktowane przez Spółkę jako dopuszczalne. Prezes Urzędu uznał, iż przepisy prawne nie dopuszczają uznania za odpowiadającą standardowi należytego działania praktyki, które zakładają, iż dozwolone jest osiąganie przez przedsiębiorcę poziomu niesłusznych wyłączeń, który wyniesie określony procent ogólnej jej liczby. Zasady należytej staranności wykonywania zobowiązań, szczególnie w aspekcie obowiązków profesjonalnej strony umowy, tego typu wyjątków nie uzasadniają. Tym samym konieczne stało się uzyskanie w tym zakresie dodatkowych wyjaśnień.

Niezbędne stało się również dokładne wskazanie, na czym polega natychmiastowa (automatyczna) reakcja Spółki polegająca na bezzwłocznym dokonywaniu korekty rachunku w przypadku dokonania niesłusznych wyłączeń, ze wskazaniem trybu podejmowania decyzji w tym zakresie i ich stosunku do składanych reklamacji.

Pismem z dnia 30 listopada 2004 r. Spółka doprecyzowała, iż pomimo przyjęcia kategorii dopuszczalnego poziomu niesłusznych wyłączeń, nie oznacza to akceptacji przez TP S. A. istnienia tego typu zdarzeń. Wskazano przy tym, iż przyczyny błędów nie zawsze leżą po stronie TP. Spółka przedstawiła dane statystyczne wskazujące, iż ilość błędnych wyłączeń sukcesywnie maleje, powołując się na porównanie danych z grudnia 2003 r. oraz z października 2004 r. Dokonując ww. porównania Spółka przyjęła oczywiste założenie, iż wobec ciągłego stabilizowania systemu obsługi klienta (począwszy od wprowadzenia systemu w życie w IV kwartale 2003 r.) wskaźniki jakości obsługi powinny wzrastać. Zagadnieniem stanowiącym przedmiot rozważań Prezesa Urzędu, a jednocześnie wyznacznik standardu ochrony praw konsumentów jest jednakże tempo wprowadzania w życie niezbędnych zmian, gwarantujących nieprzerwane korzystanie z usług. Wobec powyższego, przy ocenie skuteczności i precyzji w dokonywaniu zaleconych ulepszeń decydujące znaczenie ma przedstawienie całości analiz z uwzględnieniem sygnalizowanej uciążliwości dochodzenia roszczeń wielokrotnie w drodze długotrwałego częstokroć postępowania reklamacyjnego. Niewątpliwym jest, iż procedura prowadzenia postępowań windykacyjnych podlega obecnie bardziej szczegółowej i zaplanowanej kontroli. Niejasne są natomiast

rozbieżne wyniki analiz liczbowych przedstawione w tym zakresie przez Spółkę w poszczególnych zestawieniach.

W piśmie z dnia 25 sierpnia 2004 r. Spółka wskazała, iż błędy windykacyjne w okresie od stycznia 2004 r. do lipca 2004 r. na obszarze całego kraju miały następujące wartości: styczeń – 0,11%, luty – 0,00%, marzec – 0,20%, kwiecień – **0,56%**, maj – **0,42%**, czerwiec – **0,18%**, lipiec – **0,28%**.

Należy zaznaczyć, że w kolejnym piśmie nadesłanym przez Spółkę zostały przedstawione odmienne dane w stosunku do tych samych okresów – w załączniku 3 do pisma z dnia 30 listopada 2004 r. widnieje zestawienie następujących liczb: kwiecień – **0,61%**, maj – **0,54%**, czerwiec – **0,22%**, lipiec – **0,31%**.

Dodatkowo wskazano zestawienie statystyk do miesiąca października 2004 r. – w którym liczba niesłusznych wyłączeń wyniosła 0,10%. Oba zestawienia – zgodnie z opisem – odnoszą się do tych samych zagadnień (jednostronnych i dwustronnych wyłączeń). Wobec rozbieżności w przedstawieniu tak istotnych ww. statystyk przez Spółkę pojawiają się istotne wątpliwości co do ich wiarygodności. W związku z czym niemożliwe staje się dokładne oszacowanie wyników postępowania Spółki oraz skali nieprawidłowości.

Przy ocenie należytej staranności w działaniach Spółki – jako przesłanki profesjonalnej realizacji zobowiązań umownych przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę uciążliwość w dochodzeniu praw przez abonentów, znajdującą potwierdzenie w zgromadzonym w postępowaniu materiale dowodowym. Mając na względzie powyższe, pomimo dokonanych przez Spółkę usprawnień, rezultaty podjętych działań są niewystarczające, szczególnie pod względem równoległego prowadzenia postępowań reklamacyjnego oraz windykacyjnego.

Celem wydania decyzji Prezesa Urzędu była kontrola systemu obsługi klienta w zakresie jego skutków na przyszłość, nie natomiast ograniczenie rozstrzygnięcia do wyeliminowania zaległych i nie zakończonych spraw, będących konsekwencją wdrażania nowego Modelu Zarządzania Relacjami z Klientami CRM. Dla ustalenia rzetelności postępowania TP S. A. istotne znaczenie ma zatem bieżący sposób realizacji praw abonentów, który nadal stanowi przedmiot ogromnej ilości skarg zgłaszanych różnym instytucjom państwowym oraz rzecznikom konsumentów, sygnalizujących skalę nieprawidłowości. Mając na względzie ww. Prezes Urzędu uznał, iż w omawianym zakresie decyzja nie została należycie wykonana.

11. ostateczne uruchomienie produkcyjne pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju (do wykonania od 27 kwietnia 2004 r.) – obowiązek nie wykonany należycie, w przepisany terminie;

W toku postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów TP S. A. wyjaśniła na czym polega zależność między zmianami w systemach bankowych, a problemami z kwalifikowaniem przez Spółkę wpłat dokonywanych przez abonentów. Podstawowym problemem był brak jednolitego formatu wymiany danych dotyczących klientów płacących za pomocą polecenia zapłaty. Zmiany w tym zakresie stanowiły element działań naprawczych w zakresie zidentyfikowanych wyżej braków systemowych. Podjęte działania objęły realizację (od czerwca 2003 r.) projektu, którego celem była standaryzacja formatu pliku przekazywanego i otrzymywanego z/do banków w związku z realizowaniem polecenia zapłaty.

Główne zadania projektu obejmowały:

- uzgodnienie z bankami formatu plików oraz implementowanie ostatecznego formatu pliku do systemu rozliczeniowego, które miało mieć miejsce do **28 lutego 2004 r.**,

- przetestowanie i ewentualną korektę pracy nowego formatu, z planowym ukończeniem na **marzec 2004 r.**,

- uruchomienie produkcyjne formatu w systemie rozliczeniowym z dniem **1 kwietnia 2004 r.**

Mając na względzie stanowisko Spółki – przedstawione w trakcie trwającego postępowania – wskazujące na zaangażowanie w intensywną pracę wynikającą z przedłożonych problemów, Prezes Urzędu – bazując na otrzymanych zobowiązaniach Spółki – postanowił nadać przeprowadzanym procesom zmian priorytetowy charakter, czemu dał wyraz w sformułowanym obowiązku. W ramach powyższego Spółka została zobowiązana do uruchomienia produkcyjnego formatu pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju. Wprowadzenie ujednoczonego formatu miało wpłynąć na wyeliminowanie problemów wynikających z błędów w rozliczeniach pomiędzy TP S. A. a bankami realizującymi zlecenia stałe z ROR.

W piśmie z dnia 25 sierpnia 2004 r. Spółka poinformowała, iż aktualny sposób rozliczeń działa poprawnie i nie powoduje problemów z rozliczaniem wpłat klientów – czego dowodem był załączony do wyjaśnień raport z rozliczenia wpłat wątpliwych

z miesiąca czerwca 2004 r. W piśmie z dnia 30 listopada 2004 r. Spółka doprecyzowała, iż zestawienie miało na celu pokazanie, iż wpłaty są rozliczane na bieżąco. Zaledwie od 0,0048% do 0,0154% liczby miesięcznych wpłat pozostaje nierozliczona przez okres dłuższy niż 2 dni, co stanowi rezultat pracy operacyjnej osób zaangażowanych w rozliczanie wpłat. Wskazano również, iż automatycznie rozpoznanym jest 97% z wszystkich ok. 10 milionów miesięcznych wpłat. TP S. A. poinformowała, iż w celu usprawnienia realizacji płatności w formie zleceń stałych podjęła rozmowy z bankami, mające na celu wypracowanie elektronicznego, standardowego sposobu rozliczeń, który będzie dogodny dla obu stron. W tym celu w **lipcu 2003 r.** rozpoczęto rozmowy w tej sprawie z bankami posiadającymi największą liczbę klientów korzystających ze zlecenia stałego – tj. PKO BP i Pekao S. A. Wstępnie format pliku opracowany przez TP S. A. został zaakceptowany przez oba banki. Zważywszy na powyższe Spółka dostosowała w **lutym 2004 r.** system teletinformatyczny do opracowanego formatu pliku i od **maja 2004 r.** jest gotowa do rozliczeń zleceń stałych na podstawie plików elektronicznych. Jednocześnie wyjaśniono, iż pomimo stałego kontaktu z bankami do chwili obecnej nie doszło do rozliczeń w nowej formie. Banki nie zadeklarowały gotowości do zmiany dotychczasowej formy rozliczeń. Wobec niezadowolającego tempa rozmów z bankami w dniu **13 października 2004 r.** TP S. A. skierowała pismo do Związku Banków Polskich z prośbą o pomoc w opracowaniu i wdrożeniu standardowego, jednakowego dla wszystkich wierzycieli i banków, elektronicznego sposobu rozliczeń zleceń stałych. Poinformowano również o pozytywnym odniesieniu się ZBP do przedłożonej propozycji.

Prezes Urzędu zapoznał się z przedstawionymi przez Spółkę argumentami wyjaśniającymi przyczynę niezrealizowania wskazanego przez Prezesa Urzędu obowiązku. Należy w pierwszej kolejności odnieść się do zakresu podjętych przez Spółkę działań zmierzających do wykonania zaleceń.

Spółka nie wyjaśniła, co – pomimo opóźnienia prac nad stworzeniem jednolitej i uniwersalnej procedury technicznej usprawniającej system rozliczeń z bankami – przyczyniło się do usprawnienia procesu rozliczania wpłat. Z przedstawionych zestawień można jedynie domniemywać, iż nie problem rozliczeń z bankami – a brak należytej staranności w dokonywaniu analiz wpłat, regulowanych za pomocą zlecenia stałego z rachunków, był przyczyną istnienia dużej liczby wpłat wątpliwych, zidentyfikowanych

w trakcie prowadzenia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ww. nie rozwiązuje natomiast kwestii związanej z brakiem dołożenia przez Spółkę należytych starań w zakończeniu procesu negocjacji warunków umów z zainteresowanymi bankami w zakresie będącym podstawą zobowiązania Spółki.

Zobowiązując się do osiągnięcia konkretnego rezultatu w postaci wprowadzenia do obrotu jednolitego formatu pliku Spółka nie wskazała na potencjalne utrudnienia, mogące przyczynić się do opóźnienia realizacji wcześniej zadeklarowanych efektów prac we wskazanych terminach. Samo podjęcie rozmów z bankami nie usprawiedliwia braku efektywności działań. W przesłanym stanowisku Spółka nie przedłożyła żadnych konkretnych materiałów wskazujących na przyczynę braku postępów w negocjacjach. Należy przypomnieć, iż w regulowaniu stosunków zobowiązaniowych pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami nie jest dozwolone uzależnianie realizacji świadczeń od okoliczności zależnych wyłącznie od woli kontrahenta (art. 385§ kc). Tym samym wyjaśnienia Spółki powołujące się na utrudnienia w porozumieniu się z podmiotami trzecimi nie mogą stanowić usprawiedliwienia dla braku należytej staranności po stronie Telekomunikacji Polskiej S. A. Wobec braku przedłożenia przez Spółkę stosownych dokumentów uprawdopodobniających należytość i terminowość podjętych starań nie można stwierdzić, iż Spółka podjęła wszelkie możliwe kroki w celu zakończenia planowanej standaryzacji. W związku z powyższym Prezes Urzędu nie może uznać przytoczonych przez TP S. A. argumentów za usprawiedliwiające rażące opóźnienia. Załączenie do przesłanego stanowiska kopii pisma skierowanego do Związku Banków Polskich z dnia 13 października 2004 r., tj. po okresie ponad pół roku od daty, w której Spółka zobowiązała się do uruchomienia produkcyjnego formatu w systemie rozliczeniowym (oraz po wszczęciu postępowania wyjaśniającego przez Prezesa Urzędu), nie może – w świetle rozsądnej oceny faktów – stanowić wystarczającej podstawy usprawiedliwiającej brak widocznych rezultatów starań. Za znaczący krok przybliżający do realizacji zobowiązań nie można również uznać otrzymanej przez Spółkę odpowiedzi ZBP, w której nie zostało przedstawione żadne konkretne zobowiązanie ani też dążenie do podjęcia konkretnych działań. Stwierdzenie wyrażone w ww. stanowisku wydaje się mieć charakter formalny, wyrażający wstępne poparcie dla przyszłych wspólnych działań. Wobec tego typu wzajemnych kontaktów, jak też braku wi-

docznych perspektyw do współpracy na poziomie TP S. A. – banki, Prezes Urzędu nie może pozostać bierny.

Podkreślenia wymaga jednocześnie, iż nie stanowi odzwierciedlenia profesjonalnego charakteru działalności Telekomunikacji Polskiej S. A. takie postępowanie, które przy formułowaniu planów działania (wyrażonych w postępowaniu i opatrzonych terminami) nie jest poprzedzone ich rzetelną i obiektywną analizą. Tego typu zaniedbania wraz z nieprawidłowościami wynikającymi z ogółu zarzutów kierowanych do organizacji systemu obsługi klienta – stały się podstawą zarzucanych w trakcie postępowania nieprawidłowości. Tym bardziej za uzasadnione należy uznać podjęcie przez Prezesa Urzędu władczej ingerencji, celem której miało być nakłonienie Spółki do podjęcia wzmożonych i zintensyfikowanych działań naprawczych.

Uzasadnienie wysokości kary pieniężnej

Wobec faktu, iż Spółka wykonała część z wyznaczonych w decyzji Prezesa Urzędu obowiązków (wskazane wyżej), podstawę do wydania decyzji o nałożeniu kary pieniężnej mogły stanowić tylko te zobowiązania, które nie zostały wykonane w ogóle, bądź zostały zrealizowane z opóźnieniem lub nie należyście.

Zgodnie z dyspozycją art. 102 ust. 1 ustawy Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość od 500 do 10 000 euro za każdy dzień zwłoki w wykonaniu decyzji, wydanej m. in. na podstawie art. 23 c ustawy. Karę pieniężną nakłada się od daty wskazanej w decyzji.

Zgodnie z art. 104 ustawy przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności poprzedniego naruszenia przepisów ustawy.

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu miał na względzie fakt, iż Telekomunikacja Polska S. A. wykonała część nałożonych obowiązków w przepisanych terminach:

1. w dniach 14 maja 2004 r. oraz 15 maja 2004 r. nastąpiło **opublikowanie sentencji decyzji w dwóch dziennikach o zasięgu ogólnopolskim oraz na stronie internetowej www.tp.pl**

Opublikowanie decyzji przyczyniło się do rozpowszechnienia wiedzy abonentów niezadowolonych ze sposobu potraktowania przez TP S. A. o środkach podjętych w celu usprawnienia trybu obsługi klientów.

2. 21 czerwca 2004 r. **przyjęto rozwiązanie, w świetle którego w Centrach Relacji z Klientami (Wiodących i Partnerskich) umożliwiono bezpośrednie wizyty klientów dla celów obsługi posprzedażowej.** Pracownikom Centrów zapewniono **dostęp do centralnego systemu informatycznego** umożliwiającego weryfikację sprawy danego abonenta, a ponadto kompetencje do podejmowania wiążących decyzji w stosunku do klienta – otwarto cztery nowe Punkty Obsługi Klienta (w Kaliszu, Elblągu, Nowym Sączu i Krośnie).

Poprzez podjęcie ww. działań poszerzono możliwość osobistego kontaktu abonentów z pracownikami Spółki. Tym samym usprawniono tryb prowadzenia spraw, umożliwiając sprawniejsze realizowanie roszczeń konsumentów. Otwarcie dodatkowych punktów dla bezpośredniej obsługi klienta wpłynęło również na ograniczenie przypadków wprowadzania abonentów w błąd, poprzez brak dysponowania przez pracowników TP S. A. rzetelną i pełną informacją na temat sytuacji skarżących się abonentów.

3. **zwiększono liczbę doradców poprzez efektywne rozłożenie stanowisk pracy** – liczbę doradców zwiększono o 20%. Liczba pracujących doradców ustalana jest w zależności od przewidywanego, zwiększonego ruchu związanego z wysyłką faktur oraz od wprowadzania nowych kampanii oraz innych działań. Dokonano szeregu usprawnień związanych z podnoszeniem wydajności systemu informatycznego.

Poprzez podjęcie ww. środków usprawniono płynność ruchu telefonicznego związanego szczególnie z problemami pojawiającymi się w trakcie wysyłki faktur. Powyższe miało również bezpośrednie przełożenie na tryb rozpatrywania reklamacji i skarg.

4. **stworzono możliwość zgłaszania za pomocą formularza elektronicznego reklamacji, skarg, awarii telefonu oraz przeniesienia linii** – drogą elektroniczną poprzez stronę www.tp.pl/dom/kontakt/obslugaklienta/zgloszenie/.

Tym samym usprawniono przepustowość Błękitnej Linii, odciążając kanał telefoniczny z ilości sygnałów zgłaszanych wcześniej, głównie w postaci kontaktu telefonicznego.

5. **wprowadzono system informowania dzwoniących na Błękitną Linie abonentów (na ich prośbę) o nazwiskach osób przełożonych pracowników, do których można złożyć pisemną skargę na nieprawidłowe traktowanie klientów, niezadowolonych z rozpatrzenia sprawy, przez pracowników Telecentrum** – od dnia 27 maja 2004 r. dzwoniący abonentów są informowani o danych kontaktowych osób przełożonych oraz o **możliwości osobistego kontaktowania się z dyrektorami i kierownikami Pionu Kontaktów z Klientami na terenie całej Polski w wyznaczonych dniach i godzinach**. W tym celu ustalono jednolite terminy dyżurów w każdy poniedziałek i piątek w godzinach 9.00-11.00 oraz 15.00-17.00.

System bezpośredniej weryfikacji efektywności i rzetelności pracy pracowników „pierwszego kontaktu” wpłynął na poczucie zadowolenia klientów, którzy odczuwali dużą anonimowość oraz hermetyczność organizacji pracy pracowników Telecentrum oraz brak możliwości jakiegokolwiek wpływu na tryb załatwiania ich spraw.

6. w czerwcu 2004 r. **zorganizowano pisemną kampanię informacyjną skierowaną do wszystkich klientów Spółki**, w której zaprezentowano opis niezbędnych informacji prezentujących wszystkie możliwe źródła kontaktu ze Spółką.

Podjęcie kampanii informacyjnej przyczyniło się do uporządkowania informacji abonentów o funkcjonalności oraz celowości funkcjonowania poszczególnych kanałów kontaktu, co pośrednio wpłynęło również na szybszy tryb ich rozpatrywania.

Wymaga podkreślenia, iż wykonane przez Telekomunikację Polską S. A. obowiązki objęły te zobowiązania, których wykonanie nie wiązało się z ko-

niecznością szczególnego zaangażowania pracy oraz podjęcia wzmoczonych wysiłków. Część z podjętych działań była już przedmiotem wcześniejszych ustaleń oraz decyzji podjętych przez władze Spółki. Wskazanie ww. działań, jako środków mobilizujących Spółkę, miało zatem w części charakter klaryfikujący oraz dyscyplinujący. Tym samym, dla oceny skali podjętych starań oraz dobrej woli Spółki ww. ustalenia nie mają decydującego znaczenia. Przyjęcie powyższego rozumowania wynika z faktu, iż skala zobowiązań niewykonanych – szczególnie przy uwzględnieniu wcześniejszych deklaracji Spółki co do gotowości wprowadzenia zmian w życie oraz przyznania w tym celu najbardziej odległych terminów realizacji – wskazuje na **brak widocznej poprawy sytuacji abonentów oraz brak zamiaru Spółki do zapewnienia abonentom niezbędnych gwarancji poszanowania ich praw**.

W wyniku analizy całości zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego Prezes Urzędu uznał, iż zakres naruszenia przepisów prawa, należytej staranności oraz lojalności kontraktowej przez Telekomunikację Polską S. A. jest ogromny. Zważywszy na skalę przedsięwzięcia – wprowadzenie w życie Modelu CRM – obejmującego wszystkich klientów TP S. A. (którzy ponoszą bezpośrednie konsekwencje nienależytego postępowania Spółki w związku z wykonywaniem umów) – uznano, iż nałożona na Spółkę kara powinna być ustalona w takiej kwocie, która w sposób należyty zagwarantuje podjęcie niezwłocznych i w pełni skutecznych działań służących ochronie klientów.

Oceniając stopień naruszeń Prezes Urzędu zbadał, czy TP S. A. dochowała właściwej przedsiębiorcy (o ustalonej pozycji rynkowej) staranności w działaniu oraz czy prowadzonym działaniom nadano właściwą priorytetowość. Analiza wykonania decyzji nie została przy tym sprowadzona do typowej oceny starannego działania przy przyjęciu standardu, w którym adresatem danej normy staje się „przeciętny” – średniej wielkości – przedsiębiorca. Mając na względzie wyniki analizy, uzasadnione stało się domniemanie, iż ustalone nieprawidłowości stanowią wiarygodne odzwierciedlenie polityki Spółki wobec konsumentów, niezależnie od przedstawianych w ramach wyjaśnień argumentów Spółki o wyeliminowaniu trudności w realizacji praw abonentów oraz ich jedynie czasowy charakter.

Przy ocenie zachowania Telekomunikacji Polskiej S. A. Prezes Urzędu wziął ponadto pod uwa-

gę sposób wykonania obowiązków w ogólnym kontekście działalności usługowej przedsiębiorcy. Zważywszy na ogromną skalę aktywności medialnej Spółki, świadczącej o jej zaangażowaniu w dążeniu do pozyskiwania nowych klientów, Prezes Urzędu mógł słusznie wyprowadzić wniosek, iż **podobny stopień zaangażowania wysiłków oraz środków finansowych należało zainwestować w zapewnienie możliwie najwyższej ochrony dotychczasowym klientom Spółki**. Dokonane ustalenia zaprzeczają jednakże przyjętym tezom.

Zważywszy na długi okres stabilizowania systemu obsługi klienta w strukturze Spółki (którego początki sięgają IV kwartału 2003 r.), przyjęcie rozsądnych środków mobilizujących Telekomunikację Polską S. A. do podjęcia zwielokrotnionych starań, niezbędnych do zagwarantowania nieprofesjonalnym stronom umów właściwych standardów ochrony – stało się kluczowym zadaniem Prezesa Urzędu.

Przy wymierzaniu kary Prezes Urzędu uwzględnił jej represyjną funkcję. Ustalona wysokość kary powinna stanowić realną dotkliłość dla Spółki, szczególnie przy tak ogromnej skali naruszeń. Ponownie należy zwrócić uwagę na fakt, iż zakres wykonanych przez TP S. A. obowiązków (we wskazanych przez Prezesa Urzędu terminach) nie uzasadnia przyjęcia, iż Spółka wykazała dobrą wolę oraz znacząco polepszyła sytuację abonentów. Z otrzymywanych wciąż przez Urząd skarg wynika, iż dla przeciętnego abonenta jego pozycja w stosunku do przedsiębiorcy nie uległa widocznej poprawie. Mając na względzie ww. Prezes Urzędu uznał, iż **wymiar kary w dolnej granicy ustawowej nie stanowiłby dla Spółki dostatecznej dolegliwości, a przez to motywacji do dokonania pozytywnych zmian**. Ponadto, powtarzające się systematycznie tożsame schematy postępowania Spółki w stosunku do abonentów, czynią dokonane w tym przedmiocie ustalenia za ustalenia priorytetowe dla przyjęcia rozsądnych środków służących zapewnieniu klientom należnych im praw.

Wskazując na podstawę ustalenia przyjętej wysokości kary, punktem wyjścia Prezes Urzędu ustanowił **ciężar gatunkowy naruszeń oraz przyporządkowane poszczególnym zobowiązaniom terminy na ich realizację**. Odzwierciedleniem wagi konkretnych nieprawidłowości oraz przełożenia poszczególnych praktyk na stopień zagrożenia interesów konsumentów, było ustalenie przez Prezesa Urzędu trzech terminów do realiza-

cji obowiązków, różniących się każdorazowo odległością kolejnego miesiąca. W tym celu ustalono następujące daty:

- 27 kwietnia 2004 – dla realizacji obowiązków nie wymagających przeprowadzenia przez Spółkę dodatkowych, długotrwałych działań (ze względu na złożone przez TP S. A. deklaracje),
- 27 maja 2004 r. – dla realizacji obowiązków, których wprowadzenie w życie wymagało podjęcia formalnych decyzji władz Spółki oraz zakończenia działań rozpoczętych już przed wydaniem rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu,
- 27 czerwca 2004 r. – dla realizacji obowiązków wymagających podjęcia szerszych działań (choćby natury technicznej), wymagających uporządkowania spraw, co do których – przy uwzględnieniu terminów ustawowych – Prezes Urzędu stwierdził istniejącą już w trakcie wydania decyzji zwłokę; jak też dla realizacji obowiązków wymagających podjęcia działań o charakterze organizacyjnym.

Mając na względzie powyższe ustalono, iż do dnia zakończenia postępowania dowodowego w sprawie, Telekomunikacja Polska S. A. pozostawała lub pozostaje w zwłoce w wykonaniu poszczególnych punktów decyzji:

5. w zakresie umożliwienia osobistego kontaktu z dyrektorami i kierownikami Pionu Kontaktów z Klientami w wyznaczonych dniach i godzinach – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **34 dni** (realizacja obowiązku rozpoczęta od dnia 1 lipca 2004 r.);
7. w zakresie wprowadzenia w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **225 dni**;
8. w zakresie uporządkowania zaległych reklamacji, skarg, zgłoszeń i zamówień – do wykonania od 27 czerwca 2004 r. – **194 dni**;
9. w zakresie rozbicia okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abonentów oraz zamieszczania na fakturze informacji o wysokości istniejącego zadłużenia danego klienta – do wykonania od 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni**;
10. w zakresie uporządkowania zaległych oraz bieżących działań windykacyjnych, wstrzymania wątpliwych i reklamowanych przypadków (do czasu uporządkowania zaległości) oraz wypłaty przewi-

dzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **225 dni**;

11. w zakresie uruchomienia produkcyjnego pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju, w związku z problemem z rozliczaniem wpłat abonentów w systemie – do wykonania od 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni**.

Dla ustalenia podstawy wymiaru stawki dziennej kary Prezes Urzędu przyjął, iż wykonanie poszczególnych obowiązków wiązało się nierozłącznie z przyporządkowanymi w tym celu terminami, w których poszczególne obowiązki powinny zostać ostatecznie wprowadzone w życie. Tym samym liczba dni, stanowiąca podstawę do naliczenia kary stanowi dokładne odzwierciedlenie okresu pozostawiania przez Spółkę w zwłoce.

Powyższe ustalenia stanowiły podstawę do przyjęcia odrębnych zasad naliczania kary dla poszczególnych grup obowiązków, dla których punktem odniesienia był wyznaczony termin na wdrożenie zmian. Ze względu na liczbę ustalonych przez Prezesa Urzędu obowiązków, niesprawiedliwym byłoby łączne potraktowanie wszystkich nałożonych przez Spółkę powinności oraz przyporządkowanie im jednolitej kary, nie mającej bezpośredniego odniesienia do skali naruszeń oraz wyznaczonych terminów, do których Spółka pozostaje w rzeczywistej zwłoce. Zróżnicowanie poszczególnych powinności pod względem czasowym stanowi ponadto konsekwencję wagi wyznaczonych działań dla zapewnienia konsumentom solidnej i stabilnej ochrony przysługujących im praw.

Ustalając wymiar stawki dziennej kary dla poszczególnych obowiązków Prezes Urzędu kierował się wskazanym w uzasadnieniu decyzji stopniem zaniedbania przez TP S. A. oraz nieuzasadnionym i uznaniowym interpretowaniem treści decyzji z dnia 27 kwietnia 2004 r. W przedkładanych Urzędowi stanowiskach Spółka każdorazowo ujawniała nie mające pokrycia w rzeczywistości poczucie należytej realizacji wyznaczonych obowiązków, pozostając w przekonaniu nieuzasadnionej faktami rzetelności. Mając na względzie zagrożenie, jakie płynie z faktu swobodnego interpretowania treści decyzji Prezesa Urzędu oraz przedłużający się stan rażącego pokrzywdzenia interesów klientów Spółki, przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu miał na względzie **postawę Telekomunikacji Polskiej S. A., wskazującą na brak zamiaru dokonania w sferze uprawnień konsumentów**

niezwłocznych i zdecydowanych kroków ku reorganizacji systemu obsługi klienta. Zważywszy na przeszło roczny okres stabilizowania systemu, w którym w sposób opieszale podejmowano środki umożliwiające dostrzeżenie widocznej poprawy sytuacji abonentów (oraz powtarzalność tych samych problemów), Prezes Urzędu uznał, iż nadal realne jest naruszenie oraz zagrożenie uzasadnionych interesów obecnych oraz potencjalnych klientów Spółki.

Analizując sposób wykonania przez Spółkę nałożonych obowiązków, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, Prezes Urzędu ustalił, iż nie została zapewniona możliwość efektywnego wykonywania przez abonentów należnych im uprawnień w takim zakresie, w jakim zagwarantowałyby to właściwe i niezakłócone korzystanie z opłacanych usług. Wymaga podkreślenia – w ramach podsumowania dokonanych wyżej ustaleń – iż brak należytego wykonania wskazanych przez Prezesa Urzędu powinności spowodował, iż nadal uniemożliwia się abonentom skuteczne dochodzenie ich praw.

Naruszenia dotyczą głównie następujących kwestii:

1. braku uporządkowania zaległych reklamacji, skarg oraz zamówień na usługi;
2. bezzasadnej (uznaniowej) rezygnacji Spółki z zasady rozpatrywania łatwiejszych (nie wymagających podjęcia dodatkowych działań) reklamacji przez pracowników Telecentrum. Spowodowało to dalsze kumulowanie nie rozpatrzonych spraw, które mogłyby być załatwiane bez zbędnych formalności natychmiast po otrzymanej sygnalizacji telefonicznej. Przyjęty tryb mógłby stanowić odciążenie dla pracowników z Centrów Relacji z Klientami;
3. braku postępu prac w zakresie rozbicia okresów fakturowania w czasie oraz brak zamieszczania informacji o wysokości salda na wysyłanych abonentom fakturach. Powoduje to niedoinformowanie abonentów co do stanu ich zadłużenia oraz wzrost reklamacji i skarg w danym okresie każdego miesiąca (wspólnym okresie fakturowania). Powoduje to z kolei większą dezorganizację pracy pracowników Telecentrum. Ww. wpływa na efektywność pracy całego systemu obsługi klienta oraz przekłada się na ogólny brak satysfakcji klientów, szczególnie tych, którzy bezskutecznie próbują dochodzić swoich praw;

4. braku sprawnego systemu kontroli czynności windykacyjnych, podejmowanych częstokroć w stosunku do tych klientów, którzy wcześniej uregulowali swoje zobowiązania wobec Spółki.

Powyższe naruszenia spowodowały, iż zasadnym stało się twierdzenie, że wskazane przez Prezesa w wcześniejszej decyzji bezprawne praktyki nadal są stosowane. Tym samym uznano, iż w obecnym stanie faktycznym i prawnym realne jest dalsze istnienie stanu naruszenia oraz zagrożenia naruszenia uzasadnionych interesów klientów Spółki, wymagające stanowczej interwencji Prezesa Urzędu.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, mając na względzie skalę poszczególnych powinności oraz wyznaczony termin do ich realizacji, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Telekomunikację Polską S. A. karę pieniężną, przyjmując stawki dzienne w następującej wysokości:

- w stosunku do obowiązków z terminem wykonania wyznaczonym na dzień 27 kwietnia 2004 r. – **500 euro, tj. 2039,85 zł.**
- w stosunku do obowiązków z terminem wykonania wyznaczonym na dzień 27 maja 2004 r. – **1000 euro, tj. 4079,7 zł.**
- w stosunku do obowiązków z terminem wykonania wyznaczonym na dzień 27 czerwca 2004 r. – **1500 euro, tj. 6119,55 zł.**

Przyjęcie ww. zasad oznacza przyporządkowanie poszczególnym (z niewykonanych przez Spółkę) obowiązkom następujących wartości częściowych kary:

5. umożliwienie osobistego kontaktu z dyrektorami i kierownikami Pionu Kontaktów z Klientami w wyznaczonych dniach i godzinach – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **34 dni** (realizacja obowiązku rozpoczęta od dnia 1 lipca 2004 r.) – **138.709,8 zł.** (34 x 4079,7 zł.),
7. wprowadzenie w życie zasady, zgodnie z którą pracownicy Błękitnej Linii będą rozpatrywać reklamacje, których załatwienie nie wymaga prowadzenia dodatkowych działań – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **225 dni** – **917.932,5 zł.** (225 x 4079,7 zł.),
8. uporządkowanie zaległych reklamacji, skarg, zgłoszeń i zamówień – do wykonania od 27 czerwca 2004 r. – **194 dni** – **1.187.192,7 zł.** (194 x 6119,55 zł.),
9. rozbitcie okresów fakturowania w czasie, z podziałem na regiony dla poszczególnych grup abo-

nentów oraz zamieszczanie na fakturze informacji o wysokości zadłużenia danego klienta – do wykonania od 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni** – **520.161,75 zł.** (255 x 2039,85 zł.),

10. uporządkowanie zaległych oraz bieżących działań windykacyjnych, wstrzymania wątpliwych i reklamowanych przypadków (do czasu uporządkowania zaległości) oraz wypłaty przewidzianych ustawowo odszkodowań za niesłuszne wyłączenia – do wykonania od 27 maja 2004 r. – **225 dni** – **917.932,5 zł.** (225 x 4079,7 zł.),

11. uruchomienie produkcyjne pliku w systemie rozliczeniowym na terenie całego kraju, w związku z problemem z rozliczaniem wpłat abonentów w systemie – do wykonania od 27 kwietnia 2004 r. – **255 dni** – **520.161,75 zł.** (255 x 2039,85 zł.),

co stanowi łączną karę w wysokości 4.202.091,00 zł.

Wartość kary przeliczono według zasady wskazanej w art. 115 ustawy, tj. wg kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary, który w dniu 31.12.2004 r. wynosił 4,0797 zł.

**Mając powyższe na uwadze, orzeczo-
no jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.) w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, NBP O/O Warszawa.

Otrzymuje:

Zarząd Spółki
Telekomunikacja Polska S. A.
ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone – ciąg dalszy

Lp	Data wydania wyroku i sygnatura akt	Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok	Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej	Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone	Data dokonania wpisu
249	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„W przypadku, gdy Daewoo zaniecha produkcji lub sprzedaży modelu i zastąpi go innym, AICE winna wprowadzić nowy model, jako kontynuację modelu poprzedniego, ustalając wysokość rat miesięcznych w następujący sposób: a) raty miesięczne klientów, którzy uzyskali asygnację na model poprzedni, obliczane będą zgodnie z ceną obowiązującą na ostatnim Akcie Asygnacyjnym, aktualizowaną procentowo zmianą ceny nowego modelu b) raty miesięczne klientów, którzy oczekują na asygnację nowego modelu, będą wynikiem podzielenia procentowego salda, pozostałego do spłacenia nowego modelu, przez ilość rat pozostałych do końca planu ratalnego. Oznacza to, że począwszy od kolejnego miesiąca klient będzie opłacać raty na nowy model, który uzyska zgodnie z zasadami asygnacji, określonymi niniejszą umową”	20 stycznia 2005 r.
250	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„W przypadku, gdy Daewoo zaniecha produkcji lub sprzedaży modelu i zastąpi go innym, AICE winna wprowadzić nowy model jako kontynuację poprzedniego, ustalając wysokość rat miesięcznych w następujący sposób: c) jeżeli różnica w cenie między modelem nowym a starym, będzie większa niż 25% ceny modelu starego, klientowi przysługuje prawo rezygnacji i w tym wypadku nie będą stosowane kary umowne o których mowa w art. 16 ust. 1”	20 stycznia 2005 r.
251	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„W przypadku zaniechania produkcji lub sprzedaży modelu samochodu i nie zastąpienia go innym, AICE bierze na siebie obowiązek zaoferowania innego samochodu. Jeżeli cena modelu samochodu zastępczego byłaby wyższa o 25% od ceny modelu, którego produkcji zaniechano, klient ma prawo rozwiązania umowy bez płacenia kar umownych, określonych w art. 16 ust. 1. O ile byłoby niemożliwe zaoferowanie przez AICE modelu samochodu zastępczego, wówczas AICE przystąpi do rozliczenia grupy zgodnie z art. 19”	20 stycznia 2005 r.
252	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„Klient, który otrzymał asygnację ma prawo do odbioru samochodu (...) po spełnieniu następujących formalności: b) podpisania aneksu do umowy, określającego zobowiązania asygnowanego klienta, wynikające z faktu odebrania samochodu”	20 stycznia 2005 r.
253	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„AICE zastrzega sobie (...) prawo czasowego zawieszenia możliwości dokonywania wpłat przedterminowych przez klientów bez asygnacji”	20 stycznia 2005 r.
254	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„W przypadku, gdy klient podpisał umowę i zrezygnował z uczestnictwa w systemie zanim otrzyma informację o przynależności do grupy, a więc przed wpłaceniem pierwszej raty, AICE przyjmie jego rezygnację, zatrzymując opłatę wstępną, która w żadnym przypadku nie podlega zwrotowi”	20 stycznia 2005 r.
255	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„Klient przystępuje do systemu po złożeniu oświadczenia o stanie zdrowia”	20 stycznia 2005 r.
256	12 sierpnia 2002 r. sygn. akt XVII Amc 33/01	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: AICE Polska S.A. w Warszawie	„AICE nie może odmówić klientowi prawa przystąpienia do systemu, poza przypadkiem nie objęcia go przez firmę ubezpieczeniową ubezpieczeniem na życie”	20 stycznia 2005 r.

Piętnastolecie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - HISTORIA, KOMPETENCJE, POLITYKI



Powstanie UOKiK ściśle wiąże się z transformacjami ustrojowymi początku lat dziewięćdziesiątych. Wówczas na podstawie ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym z 24 lutego 1990 r. powołany został Urząd Antymonopolowy. Działanie rozpoczął w maju, po uchwaleniu statutu przez Radę Ministrów.

Kompetencje Urzędu były kilkakrotnie zwiększane. W 1996 r. przejął zadania związane z kreowaniem polityki konsumenckiej w Polsce oraz ochroną słabszych uczestników rynku. Wówczas zmieniono również jego nazwę na Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W 2000 r. UOKiK rozpoczął nadzorowanie ogólnego bezpieczeństwa produktów. W tym samym roku zakres kompetencji Urzędu poszerzono o nadzorowanie pomocy publicznej udzielanej przedsiębiorcom. W 2002 r. UOKiK rozpoczął działania mające na celu stworzenie systemu nadzoru rynku dla wyrobów podlegających dyrektywom wspólnotowym i systemu monitorowania jakości paliw ciekłych.

Podstawę prawną działalności Urzędu stanowi ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. z 2003 r., Nr 86, poz. 804 ze zm.). Zgodnie z nią Prezes Urzędu jest centralnym organem administracji rządowej podlegającym bezpośrednio Prezesowi Rady Ministrów, natomiast kontrola wydawanych przez niego decyzji należy do sądu powszechnego. Ponadto, Prezes

UOKiK wspierany jest przez instytucje o charakterze konsultacyjno-doradczym, jak: Radę ds. Dobrych Praktyk Gospodarczych, Radę Socjologów oraz Krajową Radę Rzeczników Konsumentów.

Głównym zadaniem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w obszarze polityki antymonopolowej jest zapewnienie właściwych warunków rozwoju konkurencji. Do kompetencji Prezesa należy przede wszystkim wydawanie decyzji w sprawach dotyczących przeciwdziałania praktykom antykonkurencyjnym (nieodzwolonym porozumieniom oraz nadużywaniu pozycji dominującej) oraz kontrola koncentracji – zapobieganie łączeniem przedsiębiorstw, w wyniku których mógłby powstać podmiot o sile rynkowej pozwalającej mu działać w oderwaniu od konkurentów, kontrahentów oraz konsumentów. Od dnia akcesji do Unii Europejskiej UOKiK działa w Europejskiej Sieci Konkurencji (ECN).

Prezes UOKiK jest również odpowiedzialny za realizację polityki konsumenckiej – wydaje decyzje nakazujące zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Sprawuje również nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów. Ponadto Prezes Urzędu monitoruje i koordynuje system kontroli zgodności wyrobów z zasadniczymi wymaganiami określonymi w dyrektywach unijnych (tak zwanych dyrektywach nowego podejścia) oraz zarządza systemem monitorowania i kontrolowania jakości paliw ciekłych.



W gestii Prezesa leży także wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Na mocy ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej Prezes UOKiK opiniuje projekty programów pomocowych i pomocy indywidualnej (udzielanej na podstawie decyzji albo umów) pod względem ich zgodności ze wspólnym rynkiem oraz notyfikuje je do Komisji Europejskiej w celu zatwierdzenia. Jest on organem właściwym do reprezentowania strony w sprawach dotyczących pomocy publicznej toczących się przed Komisją Europejską oraz Trybunałem Sprawiedliwości i Sądem Pierwszej Instancji. Ponadto Prezes monitoruje wsparcie przyznawane przedsiębiorcom w oparciu o sprawozdania przekazywane przez organy udzielające pomocy i jej beneficjentów.

PORADY ARBITRA BANKOWEGO

Szanowni Państwo,
każdego dnia odbieram kilka telefonów od Rzeczników z pytaniem, który bank posiada najlepszą ofertę kredytową, gdzie konsument może uzyskać kredyt konsolidacyjny – na spłatę swoich zobowiązań, czy osoby, których dane znajdują się w rejestrze dłużników tymczasowo nie regulujących należności, prowadzonym przez Związek Banków Polskich, mogą liczyć na kredyt. Zgłaszający się do Państwa i często do mnie konsumentom proszą o pomoc w wyszukaniu odpowiedniego dla nich kredytu.

Padają także pytania o zasady ubezpieczenia kredytów, sposoby naliczania odsetek, wysokość prowizji. Pragnę dziś wskazać Państwu źródła informacji, z których sama korzystam, w szczególności strony internetowe, na których możecie Państwo znaleźć potrzebne informacje oraz podmioty, które nieodpłatnie pomagają konsumentom wybrać dogodny dla nich kredyt i depozyty.

Podstawowe informacje dotyczące rynku usług finansowych znajdziecie Państwo na stronie www.nbportal.pl prowadzonej w celu edukacji ekonomicznej przez Narodowy Bank Polski.

Z kolei www.domowefinanse.pl to adres nowej strony internetowej, której celem jest pomoc konsumentom w podejmowaniu właściwych decyzji związanych z korzystaniem z szerokiej oferty usług finansowych. Zainteresowani znajdują tu obiektywne porady i informacje dotyczące między innymi kredytów. Co to jest zdolność kredytowa? Co składa się na koszt kredytu? Co zrobić w przypadku problemów ze spłatą? – uzyskanie odpowiedzi na te i wiele innych pytań pozwoli konsumentom świadomie zaciągnąć kredyt oraz poznać swoje prawa i obowiązki wynikające z zawartej umowy, a Państwu pomoże udzielić konsumentom dobrej porady. Strona ta przybliży także podstawowe pojęcia, z zakresu ubezpieczeń i usług bankowych oraz pomaga przekonać się o zaletach kontroli swoich wydatków i sporządzania domowego budżetu. W załączonym do strony słowniczku wyjaśnione są także terminy związane z rynkiem usług finansowych.

Konsumentów proszących o pomoc w uzyskaniu kredytu można śmiało odesłać do Biura Niezależnych Doradców Finansowych, które współpracują z bankami i nieodpłatnie (provizję biura pokrywa bank pozyskujący klienta) negocjują dla klientów najkorzystniejszy kredyt lub lokatę. Pozostają w stałej współpracy z Biurem Expander (www.expander.pl), lau-



Katarzyna Marczyńska
– Arbiter Bankowy

reatem ubiegłorocznej prestiżowej nagrody „Alicja”, do którego odsyłam konsumentów i za jego pośrednictwem edukuję także klientów banków.

Myślę, że skorzystanie przez konsumentów, przy wyborze oferty kredytowej i depozytowej, z pomocy profesjonalistów przyczyni się do zwiększenia ich bezpieczeństwa finansowego i uniknięcia nietrafionych decyzji.

Przy rozwiązywaniu problemów związanych z zaciągniętymi kredytami konsumentami mogą Państwo odwołać się do wydanego ostatnio przez Wydawnictwo ABC Komentarza do ustawy o kredycie konsumentkim pod redakcją dr hab. Jerzego Pilińskiego z UJ.

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Dnia 6 maja 2005 roku

Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich po rozpoznaniu w dniu 6 maja 2005 roku w Warszawie na posiedzeniu niejawnym sprawy z wniosku E. S. zam. w G. przeciwko Bankowi S. A. o zapłatę 310 EUR zasądza od Banku S. A. na rzecz Wnioskodawczyni kwotę 310 (trzysta dziesięć) EUR z tytułu należności głównej oraz kwotę 50 (pięćdziesiąt) zł z tytułu zwrotu opłaty arbitrażowej; zasądza od Banku S. A. na rzecz Biura Arbitra Bankowego kwotę 96 (dziewięćdziesiąt sześć) zł z tytułu zwrotu kosztów postępowania.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Wnioskodawczyni E. S. wniosła o zasądzenie od Banku S. A. kwoty 310 EUR z tytułu zwrotu niesłusznie pobranej prowizji za dokonanie wcześniejszej spłaty kredytu.

Bank S. A. wniósł o oddalenie wniosku i podniósł, że Bank dokonał prawidłowo rozliczenia kredytu, a prowizja pobrana została zgodnie z umową kredytową.

Zgłoszone roszczenie jest uzasadnione.

Na wstępie rozważań przywołać należy przepis art. 353 kc, który statuuje zasadę swobody kontraktowania, według której strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego. Jeśli więc strony umowy określą swoje wzajemne prawa i obowiązki, zobowiązane są do ich wykonania z należytą starannością.

Bezspornym jest, że w dniu 12 lutego 2003 roku Wnioskodawczyni zawarła z Bankiem umowę kredytu hipotecznego nr *** w wysokości 15.500 EUR z przeznaczeniem na całkowitą spłatę kredytu mieszkaniowego nr *** w Banku S. A. oraz częściowo na cele konsumpcyjne. W dniu 15 grudnia 2004 roku Wnioskodawczyni wpłaciła tytułem całkowitej spłaty kredytu kwotę 60.500 zł, gdyż zadłużenie wskazane przez Bank wynosiło (według zaświadczenia z dnia 14 grudnia 2004 roku) kwotę 60.044,93 zł. Bank zażądał od Wnioskodawczyni zapłaty dodatkowo kwoty 310 EUR jako prowizji od nadpłaty kredytu, którą to kwotę Wnioskodawczyni w dniu 28 stycznia 2005 roku wpłaciła (bezsporne).

E. S. zarzuciła jednak Bankowi, że została wprowadzona w błąd, ponieważ w umowie nie było żadnych zapisów, że całkowita spłata jest traktowana jako nadpłata. Bank podniósł, że prowizja w kwocie 310 EUR pobrana została prawidłowo i zgodnie z umową, a warunkiem jej

nie pobrania było zaniechanie przez Wnioskodawczynię wcześniejszej spłaty zobowiązania lub całkowita spłata kredytu po upływie trzech lat liczonych od dnia wypłaty środków.

Dla rozstrzygnięcia istoty sporu zasadniczą kwestią jest ustalenie, czy Bank prawidłowo pobrał sporną prowizję. Bezsprzeczne jest, że na podstawie art. 110 ustawy Prawo bankowe (tj. Dz. U. z 2002 r., Nr 72, poz. 665) banki mogą pobierać prowizję i opłaty od dokonywanych czynności pod warunkiem jednak dokładnego i nie budzącego wątpliwości ich określenia w ramach dokonywanych czynności. W tym kontekście w zakresie pobrania przez Bank doliczonej do kapitału prowizji w kwocie 310 EUR za nadpłatę kredytu wskazać jednak należy, że zgodnie § 5 ust. 15 umowy kredytowej Bank nie pobiera opłat za wcześniejszą spłatę kredytu. Powołanie się przez Bank na § 4 ust. 1 umowy, zgodnie z którym kredytobiorca jest zobowiązany do zapłaty prowizji w wysokości 310 EUR wyłącznie w przypadku dokonania nadpłat w wysokości łącznie przekraczającej 10 % kwoty przyznanego kredytu w pierwszych trzech latach liczonych od dnia wypłaty kredytu lub pierwszej transzy kredytu, mogłoby istotnie mieć miejsce jedynie w przypadku, gdyby w § 5 ust. 15 umowy istniało zastrzeżenie o odesłaniu do § 4 ust. 1. Brak takiego odesłania pozwala wnioskować, że Bank nie ma prawa pobierać żadnych opłat i prowizji za dokonanie wcześniejszej spłaty kredytu, nawet jeśli powoduje ona nadpłatę we wspomnianej wysokości, ponieważ mamy do czynienia z wcześniejszą spłatą kredytu, a nie nadpłatą w trakcie trwania umowy kredytowej zgodnie z § 4 ust. 1 umowy (art. 385 § 2 kc).

Oceniając prawidłowość działania Banku wobec E. S. i zakładając, że staranność jego działania, z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank nie dołożył należytej staranności w związku z pobraniem prowizji za nadpłatę w przypadku dokonania wcześniejszej spłaty kredytu. Brak odpowiedniego odesłania do wspomnianego ustępu w § 5 pt. „Spłata kredytu” nie może powodować pobierania prowizji przewidzianej w trakcie trwania umowy kredytowej zgodnie z § 4 umowy (art. 385 § 2 kc).

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za zasadne,

Arbiter Bankowy orzekł, jak w p. 1.

Na podstawie § 20 ust. 2 p. 4 w zw. z § 22 Regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego Arbiter obciążył kosztami postępowania w sprawie stronę przegrywającą spór, zaś w oparciu o przepis § 23 ust. 1 i 2 Regulaminu obciążył Bank równowartością wpisu sądowego – 8% wartości przedmiotu sporu.

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Dnia 14 kwietnia 2005 roku

Arbiter Bankowy przy Związku
Banków Polskich
po rozpoznaniu w dniu
14 kwietnia 2005 roku
w Warszawie
na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku S. F.
zam. w O.
przeciwko Bankowi S. A.
o zapłatę 1.121 zł
1. oddała wniosek;

2. kosztami postępowania w kwocie
50 zł obciąża Wnioskodawcę
i uznaje je za uiszczone w całości.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Wnioskodawca S. F. wniósł o zobowiązanie Banku S. A. do umorzenia zadłużenia w kwocie 1.121 zł powstałego na karcie kredytowej XXX nr **** wyданей Mu przez Bank w dniu 28 kwietnia 2003 roku, mimo osiągnięcia przez Wnioskodawcę wieku uniemożliwiającego podjęcie prawidłowej decyzji (76 lat). Żądanie umorzenia należności jest w ocenie Wnioskodawcy usprawiedliwione jego sytuacją materialną oraz zasadami sprawiedliwości.

Bank S. A. zaproponował ugodowe zakończenie sporu poprzez umożliwienie spłaty zadłużenia w 12 ratach, jednak propozycja ta nie została przyjęta przez Wnioskodawcę. Ponadto Bank podniósł, że jego działanie było zgodne z umową stron i ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.

Zgłoszone roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie.

Przesłankami odpowiedzialności kontraktowej (umownej) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 471 kc), które muszą wystąpić łącznie są następujące okoliczności:

1. istnienie ważnego zobowiązania;
2. niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;
3. wina;
4. powstanie szkody;
5. związek przyczynowy między zwinionym zachowaniem sprawcy szkody, a powstałą szkodą.

Obowiązek wykazania powyższych okoliczności ciąży na wierzycielu – Wnioskodawcy (art. 6 kc), który w ocenie Arbitra nie wykazał zaistnienia żadnej z wymienionych w p. 2-5 przesłanek.

Analiza przedłożonych przez strony dokumentów nie pozwala przyjąć, że wydając Wnioskodawcy kartę kredytową Bank S. A. działał w sposób sprzeczny z ogólnymi przepisami prawa lub Zasadami dobrej praktyki bankowej. Przywołać trzeba także europejski zakaz dyskryminacji konsumentów ze względu na wiek, na który wielokrotnie powoływał się Rzecznik Praw Obywatelskich i w tym kontekście stwierdzić należy, że z przedłożonych przez Wnioskodawcę dokumentów wynika, że jest On zdolny do samodzielnego podejmowania decyzji, podróżuje i czynnie działa w organizacjach społecznych, zatem Bank nie miał podstaw do zakwestionowania Jego osoby jako kredytobiorcy (dowód – karty leczenia szpitalnego i sanatoryjnego, legitymacja Stowarzyszenia „xxx”). Zwrócić również należy uwagę na to, że Wnioskodawca przez okres ponad roku w sposób prawidłowy korzystał z karty tj. dokonywał wypłat, regulował swoje zobowiązania, zastrzegał kartę oraz składał wniosek o jej ponowne wydanie, zatem nie dał podstaw do zakwestionowania przez Bank prawidłowości jego działania.

Ponieważ żaden organ zewnętrzny, w tym Arbiter Bankowy i sąd powszechny (poza wyjątkami wynikającymi z ogólnych przepisów prawa – art. 357 kc, które jednak nie mają miejsca w niniejszej sprawie, gdyż nie nastąpiła „nadzwyczajna” zmiana stosunków niezależna od dłużnika), nie jest uprawniony do ingerencji w treść umowy stron oraz zobowiązania stron do innego działania, niż to, które zostało przez nie suwerennie określone w umowie, Arbiter nie może zobowiązać Banku do jednostronnego rozłożenia zadłużenia na raty w sytuacji, gdy dłużnik nie jest zainteresowany zawarciem porozumienia. Brak również podstaw prawnych do zobowiązania Banku do umorzenia zadłużenia Wnioskodawcy w całości lub części.

Wobec powyższego należało orzec, jak w p. 1, co oczywiście nie wyklucza możliwości zawarcia przez strony ugody w późniejszym okresie.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

Czym jest idea społecznie odpowiedzialnego biznesu?

Wraz z wejściem Polski do struktur europejskich, poza nowym prawodawstwem, do polskiego słownika i polskiej gospodarki wkroczyło też kilka nowych pojęć i idei, jedną z nich jest pojęcie społecznej odpowiedzialności biznesu.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu (ang. Corporate Social Responsibility, w skrócie: CSR) to koncepcja, zgodnie z którą firmy dobrowolnie uwzględniają w strategii swojego działania interes ogólny, kwestie ochrony środowiska, a także relacje z różnymi grupami interesariuszy (np. pracownikami, partnerami handlowymi, społecznością lokalną, ale też z konsumentami).

Działania podejmowane w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu są dobrowolne. Mają one znaczenie dla poprawy wizerunku firmy i tworzą wartość dodaną przedsiębiorstwa. Wpływają na wzrost konkurencyjności firm, ale równocześnie na ochronę i poprawę warunków życia i pracy obywateli. Dzięki nim firmy utrzymują dialog z szeroko rozumianym społeczeństwem (w tym z konsumentami), co ułatwia zaspokojenie potrzeb i oczekiwań interesariuszy.

Mimo, iż na gruncie polskim idea CSR jest relatywnie nowa, zyskała zainteresowanie wielu organizacji i instytucji.

W 2005 roku odbyło się kilka ważnych wydarzeń promujących tę ideę:

Centrum Odpowiedzialnego Biznesu – organizacja pozarządowa zajmująca się promocją społecznie odpowiedzialnego biznesu – ogłosiła trze-



Rzecznicy konsumentów w czasie konferencji 16 marca w Urzędzie Rady Ministrów



cią edycję raportu „Odpowiedzialny biznes 2004”, będącego podsumowaniem inicjatyw i działań podejmowanych przez firmy i organizacje, które w 2004 roku zaangażowane były w promocję i realizację idei CSR. Raport zawiera informacje o konferencjach, badaniach, akcjach podjętych przez firmy, organizacje pozarządowe i administrację publiczną oraz opis najciekawszych programów z zakresu CSR. (Konferencja: 1 marca 2005; www.odpowiedzialnybiznes.pl)

Krajowa Izba Gospodarcza zorganizowała konferencję pod tytułem

„Odpowiedzialna przedsiębiorczość w budowaniu reputacji firmy”. Konferencja ta była częścią ogólnoeuropejskiej kampanii podnoszenia świadomości wśród przedsiębiorców, szczególnie tych reprezentujących małe i średnie przedsiębiorstwa, na temat społecznie odpowiedzialnego biznesu. Konferencja została sfinansowana ze środków Komisji Europejskiej. (Konferencja: 9 marca 2005; www.kig.pl)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wraz z Radą ds. Dobrych Praktyk Gospodarczych

zorganizował konferencję w Urzędzie Rady Ministrów. W posiedzeniu uczestniczyli przedstawiciele administracji publicznej, biznesu, organizacji pozarządowych oraz powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów. Celem spotkania było przedyskutowanie bieżących problemów występujących w polskiej gospodarce, wymiana dobrych praktyk oraz przedstawienie najnowszych osiągnięć z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu celem ich dalszego upowszechniania. (Konferencja: 16 marca 2005; www.uokik.gov.pl)

Podejmowane ostatnio przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich działania dobrze wpisują się w kampanię promującą ideę społecznie odpowiedzialnego biznesu. W grudniu ubiegłego roku, wraz z dwiema organizacjami konsumenckimi: włoską Adiconsum i hiszpańską CECU, SKP rozpoczęło realizację projektu „S. A. & Co. – społeczna odpowiedzialność biznesu i konsumenci: przekształcanie narzędzi społecznej odpowiedzialności biznesu, tak aby odpowiadały oczekiwaniom głównych interesariuszy”. Celem projektu jest podniesienie świadomości na temat roli, jaką konsumenci odgrywają w procesie dialogu społecznego. W ramach projektu SKP przeanalizuje raporty firm, działających zgodnie z zasadami społecznie odpowiedzialnego biznesu, pod kątem ich stopnia przejrzystości z punktu widzenia przeciętnego konsumenta, postaramy się przybliżyć wytyczne ułatwiające raportowanie tak, aby było ono zrozumiałe dla jak największej liczby odbiorców, będziemy także rozpowszechniać ideę CSR wśród polskich konsumentów. ■



Wybrzeże Santander

Seminarium Kontaktowe E-CONS

W dniach 12-15 maja 2005 roku w Santander (Hiszpania) w ramach programu Comenius odbyło się seminarium kontaktowe z udziałem nauczycieli oraz przedstawicieli organizacji konsumenckich z całej Europy. W spotkaniu, dzięki pomocy ze strony rzeczników, wzięły również udział nauczycielki z Płocka i Warszawy oraz przedstawiciel Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Seminarium było częścią projektu E-CONS – tworzenia sieci edukacji konsumenckiej, koordynowanej przez Europejską Szkołę Konsumentów z Santander.

W trakcie spotkania nauczyciele mieli okazję wymienić doświadczenia ze swoimi kolegami z innych krajów, zapoznać się z projektami edukacyjnymi realizowanymi przez szkoły w Europie, a także pozyskać partnerów do wspólnych przyszłych projektów z zakresu edukacji konsumenckiej. Uczestnicy spotkania prezentowali ponadto swoje opinie i przemyślenia dotyczące ogólnej pozycji konsumentów w Europie, a także wybranych problemów np. wpływu reklamy na zwyczaje zakupowe dzieci i młodzieży. Nawiązane kontakty powinny zaowocować stworzeniem również w polskich w szkołach interesujących projektów edukacyjnych.

Ważnym punktem programu seminarium były odwiedziny w sie-

dzibie Europejskiej Szkoły Konsumentów (ESK). Placówka ta nie jest bowiem szkołą w tradycyjnym rozumieniu tego słowa, organizowane w niej zajęcia z zakresu edukacji konsumenckiej są dostępne dla wszystkich uczniów z regionu. Nauczyciele z „normalnych” szkół przychodzą ze swoimi uczniami na warsztaty do ESK. Atrakcyjnym elementem wyposażenia placówki jest „sztuczny” supermarket, w któ-



rym dzieci uczą się podejmować świadome i rozsądne decyzje zakupowe, analizując ceny produktów i informacje na etykietach.

Europejska Szkoła Konsumentów – supermarket

Więcej informacji na temat powstającej sieci edukacji konsumenckiej mogą Państwo uzyskać pod adresem www.e-cons.net, lub kontaktując się z Tomaszem Odziemczykiem t.odziemczyk@skp.pl

MIĘDZYNARODOWE WARSZTATY W POLSCE

W dniach 24-26 kwietnia 2005 roku, odbyły się w Warszawie międzynarodowe warsztaty pod nazwą "Consumer on the Global Market" (CGM). Krajowym organizatorem spotkania było Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, we współpracy z UOKiK, a udział w nim wzięli przedstawiciele organi-

sacji handlowych na konkurencję i interesy konsumentów. Omówiliśmy ponadto wybrane nieuczciwe praktyki Telekomunikacji Polskiej S. A., stosowane wobec niezależnych operatorów internetowych. W ciągu dwóch kolejnych dni eksperci Consumers International przeprowadzili cykl wykładów dotyczą-



Tomasz Odziemczyk z SKP

zacji Consumers International oraz konsumenckich organizacji z Polski, Rosji, Macedonii i Libanu. W pierwszym dniu omówione zostały badania przeprowadzone przez partnerów projektu CGM, dotyczące wpływu polityki handlowej na interesy konsumentów. SKP, będące polskim partnerem projektu, przedstawiło wyniki badań dotyczących wpływu wielko-powierzchniowych



Kamala Dawar z Consumers International

cych najważniejszych międzynarodowych porozumień handlowych (GATT, GATS). Uczestnicy warsztatu zapoznali się ponadto z podstawowymi zasadami tworzenia kampanii informacyjnych i promocyjnych.

Więcej informacji na ten temat u koordynatora spotkania – Tomasza Odziemczyka, t.odziemczyk@skp.pl, tel. (22) 634 06 68 ■

JUBILEUSZ 10-LECIA ANEC

Europejskiego Stowarzyszenia na rzecz Koordynowania Reprezentacji Konsumentów w Procesie Normalizacji

(European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation)

W dniach 11-12 maja 2005 r., w Brukseli, odbyła się 16 -ta sesja Zgromadzenia Ogólnego ANEC. Tegoroczna sesja miała szczególnie uroczysty charakter z uwagi na przypadającą w 2005 roku 10-tą rocznicę działalności ANEC. Zgromadzenie Ogólne ANEC zaakceptowało wyniki działalności, raport merytoryczny i sprawozdanie finansowe ANEC za rok 2004. Przedyskutowało także prace zrealizowane przez Grupy Robocze ANEC (ds. bezpieczeństwa dzieci, bezpieczeństwa artykułów gospodarstwa domowego, projektowania dla każdego, społeczeństwa informacyjnego, środowiska naturalnego, bezpieczeństwa usług i ruchu drogowego).

Ważnym wydarzeniem były wybory

członków do Komitetu Sterującego ANEC, odpowiadającego za wdrażanie polityki i strategii ANEC oraz całościowe zarządzanie działalnością organizacji. Z satysfakcją informujemy, że w skład 9-osobowego Komitetu Sterującego ANEC weszły dwie osoby z nowych państw członkowskich Unii Europejskiej: **Małgorzata Skibska-Zielińska** z Polski (SKP) oraz Petros Markou z Cypru.

Drugi dzień obrad poświęcony był dyskusjom na temat przyszłości normalizacji w Europie w nadchodzącej dekadzie, w kontekście zapewnienia właściwej reprezentacji konsumentów w procesach normalizacyjnych, gwarantującej wprowadzanie na rynek europejski towarów i usług bezpiecznych dla zdrowia i środowiska. Udział w nich wzięli znakomici goście, w tym Robert Adelin, Dyrektor Generalny Dyrekcji ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów w Komisji Europejskiej.

KONFERENCJA W BUŁGARII

W dniach 11-12 kwietnia 2005 roku w Plovdiv – w Bułgarii odbyła się konferencja zatytułowana „Bezpieczeństwo żywności w poszerzonej Europie – podnoszenie świadomości konsumenckiej”.

Impreza była zorganizowana przez Bułgarskie Krajowe Stowarzyszenie Konsumentów we współpracy z Regionalnym Stowarzyszeniem Nauki i Technologii z siedzibą w Plovdiv.

Głównym punktem konferencji była dyskusja na temat bezpieczeństwa żywności w nowych krajach członkowskich i w krajach kandydujących. Do dyskusji zostali zaproszeni przedstawiciele ze wszystkich krajów Nowej Europy i krajów kandydujących – Bułgarii i Rumunii. Z każdego kraju zaproszono dwoje delegatów: jedną osobę reprezentującą organizację rządową i drugą będącą przedstawicielem sektora pozarządowego.

Polskie instytucje rządowe reprezentował prof. Lucjan Szponar z Instytutu Żywności i Żywnienia, w imieniu Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w konferencji udział wzięła Aleksandra Weso-



Aleksandra Wesołowska z SKP i Bogomil Nikolov z Bułgarskiego Stowarzyszenia Konsumentów

łowska (a.wesolowska@skp.pl). Przedstawiła referat na temat bezpieczeństwa żywności w nowym kraju członkowskim z punktu widzenia konsumenta. Referat dotyczył głównie jakości żywności sprzedawanej pod własnymi markami sklepów wielko-powierzchniowych. Traktował też o dialogu między producentami, konsumentami i instytucjami rządowymi oraz o głównym narzędziu tego dialogu, jakim jest etykieta. ■



Jadwiga Reder-Sadowska

1. Jestem rzecznikiem z Jeleniej Góry (Miasto).
 2. Swoją funkcję pełnię od czerwca 1999 roku.
 3. W pracy rzecznika najbardziej cenię swobodę w doborze metod rozwiązywania problemów i możliwość pomagania innym.
 4. W pracy rzecznika irytuje mnie bezkarna arogancja niektórych przedsiębiorców i upolitycznianie instytucji rzecznika konsumentów.
 5. Wolny czas najchętniej spędzam w górach, słuchając jazzu lub za kierownicą auta.
 6. Moim kolegom rzecznikom chciałabym powiedzieć: pracę mamy trudną i niedocenianą, ale za to jaka satysfakcja z jej wykonywania.
- Poza tym mam propozycję: posiadamy już komputery (tu piękny uклон w stronę UOKiK), zorganizujemy wirtualne forum dyskusyjne rzeczników, wymieńmy się numerami GG; a może wspólna witryna... np. [www. rzecznicykonsumentow. pl?](http://www.rzecznicykonsumentow.pl)

Andrzej Wawrzyński

1. Jestem rzecznikiem dla mieszkańców miasta Gorzowa Wlkp., chociaż zdarza się, iż pomagam konsumentom z północnej części województwa lubuskiego i południowej części województwa zachodniopomorskiego.
2. Swoją funkcję pełnię od listopada 2003 roku.
3. W pracy rzecznika najbardziej lubię pozytywnie załatwione sprawy.
4. W pracy rzecznika irytuje mnie nieznamość prawa niektórych przedsiębiorców, nieprecyzyjne przepisy prawne oraz zakorzenione w świadomości stereotypy prawne z minionej epoki.
5. Wolny czas najchętniej spędzam we własnym, przydomowym ogrodzie.
6. Moim kolegom rzecznikom chciałbym powiedzieć, iż często jeden wykonany telefon bywa bardziej skuteczny niż dziesięć świetnie zredagowanych pism.

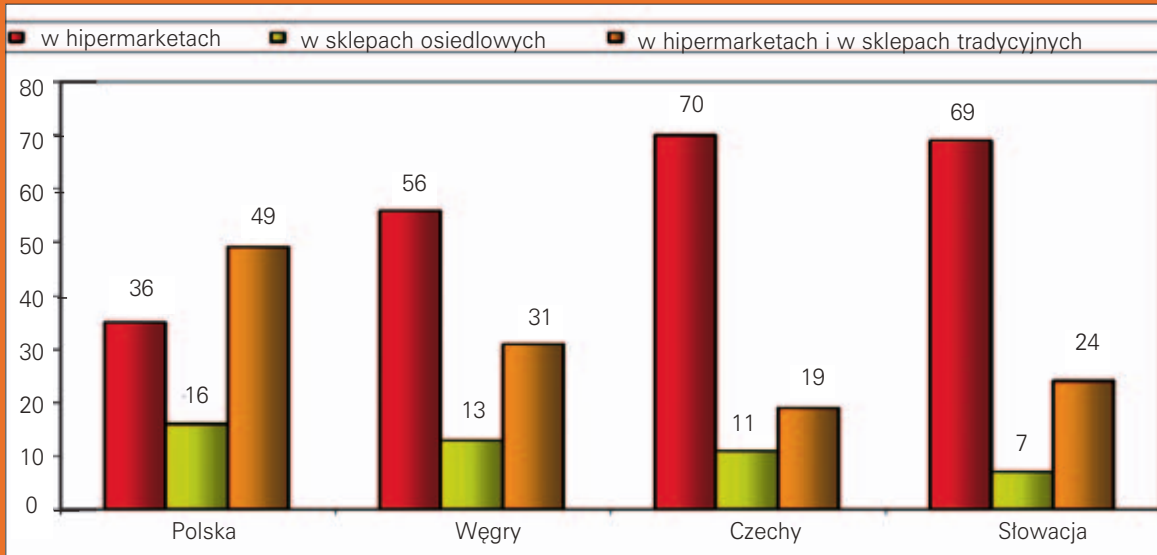


Krzysztof Majcher

1. Jestem rzecznikiem z Gorlic.
2. Pełnię funkcję rzecznika od lipca 2002 r.
3. W pracy rzecznika najbardziej lubię wygrywać sprawy.
4. W pracy rzecznika irytują mnie przedsiębiorcy, którzy nie wykazują woli polubownego zakończenia „sporów konsumenckich”.
5. Wolny czas najchętniej spędzam chodząc po górach, niekoniecznie tych wysokich.
6. Moim kolegom rzecznikom chciałbym powiedzieć, że chętnie wymieniam się doświadczeniami zawodowymi.

W ramach programu „Consumer on the global market” Stowarzyszenie Konsumentów Polskich przeprowadziło badanie wpływu wielkopowierzchniowych obiektów handlowych na konkurencję i sytuację konsumentów. Jednym z elementów badania była analiza zwyczajów zakupowych polskich konsumentów. Wynika z niej, że Polacy są bardziej niż pozostali mieszkańcy Europy Środkowo-Wschodniej przywiązani do robienia zakupów w małych, tradycyjnych sklepach. Blisko połowa Polaków robi zakupy zarówno w dużych sieciach handlowych, jak i w małych sklepach, a 16% polskich konsumentów zaopatruje się wyłącznie w tradycyjnych, małych sklepach.

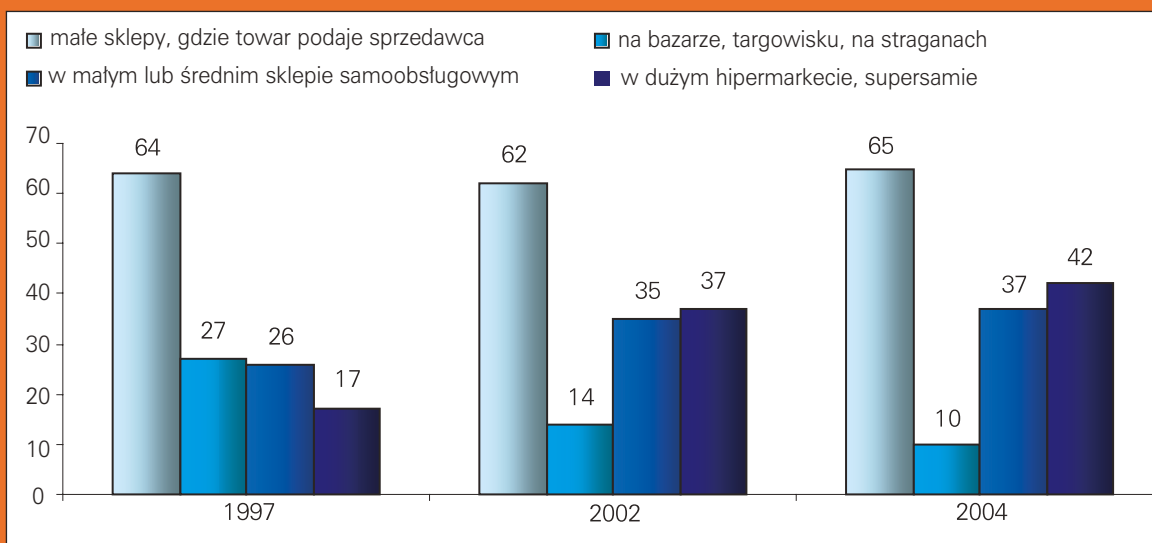
Gdzie robimy zakupy? (w % odpowiedzi)



Źródło: AC Nielsen 2005

W ostatnich latach, wraz z ekspansją dużych sieci handlowych, wzrósł w Polsce odsetek osób robiących zakupy w super i hipermarketach. W 1997 roku zakup artykułów spożywczych w dużych obiektach handlowych deklarowało 17% ankietowanych, siedem lat później już 42% ankietowanych. Odsetek osób kupujących w supermarketach środki czystości wzrósł w tym czasie z 15% do 48%. Zwiększenie zakupów w dużych sieciach handlowych nie oznaczało jednakże rezygnacji z dokonywania zakupów w małych sklepach. W latach 1997-2004 odsetek osób deklarujących zakup artykułów spożywczych w małych sklepach był stabilny i kształtował się na poziomie ponad 60%. Z kolei odsetek osób deklarujących zakup środków czystości w małych sklepach spadł nieznacznie z 55% do 48%.

Miejsce zakupu artykułów spożywczych (w % odpowiedzi, respondenci mogli podać więcej, niż jedną odpowiedź)



Źródło: CBOS