



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNOŁĘBSKA-TOMKIEL

DDK-0851-1/09/HW

Warszawa, 26 stycznia 2009 r.

Pani
Meglana Kuneva
Komisarz UE ds. Ochrony Konsumenta
Rue de la Loi 200
B-1049 Bruksela

Na podstawie art. 21 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie prawa w zakresie ochrony konsumentów (Dz.Urz. WE Nr L 364/1) przekazuję w załączeniu przygotowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w oparciu o przedstawione przez Komisję Europejską wskazówki, sprawozdanie ze stosowania niniejszego rozporządzenia.

1. Introduction

Uchwalone 27 października 2004 r. rozporządzenie WE nr 2006/2004 ustanowiło współpracę między organami państw członkowskich UE odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (*Consumer Protection Cooperation – CPC*). Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest jednolitym organem łącznikowym, odpowiedzialnym za koordynację wykonywania przedmiotowego rozporządzenia w Polsce.

2. Administrative set up

- **Authorities**

W przypadku Polski jednolitym organem łącznikowym (SLO) jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, natomiast organami właściwymi (CA) są Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji, Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego oraz Główny Inspektor Farmaceutyczny.

- **Powers and responsibilities of authorities: copies of legal acts and description of powers and responsibilities, including sanctions**

Kompetencje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.; dalej *uokik*), zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;
- 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Podstawową formą prowadzonych przez Polskę działań mających na celu eliminację z rynku negatywnych zjawisk naruszających interesy konsumentów jest prowadzenie postępowań administracyjnych.

Postępowanie wyjaśniające Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej Prezes Urzędu) wszczyna jeżeli okoliczności wskazują na możliwość naruszenia przepisów *uokik*, w sprawach dotyczących określonej gałęzi gospodarki, w sprawach dotyczących ochrony interesów konsumentów oraz w innych przypadkach, gdy ustawa tak stanowi.

Postępowanie wyjaśniające może mieć na celu w szczególności wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz ustalenie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Prezes Urzędu może również wszcząć postępowanie w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie powyższych postępowań przedsiębiorcy są obowiązani do przekazywania wszelkich koniecznych informacji i dokumentów na żądanie Prezesa Urzędu. Ponadto każdy ma prawo składania na piśmie - z własnej inicjatywy lub na prośbę Prezesa Urzędu - wyjaśnień dotyczących istotnych okoliczności sprawy.

Kończąc postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W powyższej decyzji, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

Nie wydaje się powyższej decyzji, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Jeżeli natomiast w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane stosowanie takie praktyki, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze

decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W decyzji tej Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań. W decyzji nakładającej obowiązek wykonania zobowiązań Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Należy zwrócić uwagę, że Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu może również nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość do 50.000.000 euro, jeżeli przedsiębiorca ten choćby nieumyślnie nie udzielił informacji żądanych przez Prezesa Urzędu bądź udzielił nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji.

W przypadku gdy przedsiębiorca nie osiągnął przychodu w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, Prezes Urzędu może ustalić karę pieniężną w wysokości do dwustukrotności przeciętnego wynagrodzenia.

Prezes Urzędu może także nałożyć na przedsiębiorców, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość do 10.000 euro za każdy dzień zwłoki w wykonaniu ww. decyzji oraz wyroków sądowych w sprawach z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Karę pieniężną nakłada się, licząc od daty wskazanej w decyzji.

Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć na osobę pełniącą funkcję kierowniczą lub wchodzącą w skład organu zarządzającego przedsiębiorcy karę pieniężną w wysokości do pięćdziesięciokrotności przeciętnego wynagrodzenia, jeżeli osoba ta umyślnie albo nieumyślnie nie wykonała ww. decyzji lub wyroków lub nie udzieliła informacji lub udzieliła nierzetelnych lub wprowadzających w błąd informacji żądanych przez Prezesa Urzędu.

Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji stoi na straży wolności słowa w radiu i telewizji, samodzielności nadawców i interesów odbiorców oraz zapewnia otwarty i pluralistyczny charakter radiofonii i telewizji. Do zadań Krajowej Rady należy w szczególności:

- 1) projektowanie w porozumieniu z Prezesem Rady Ministrów kierunków polityki państwa w dziedzinie radiofonii i telewizji;
- 2) określanie, w granicach upoważnień ustawowych, warunków prowadzenia działalności przez nadawców;
- 3) podejmowanie rozstrzygnięć w sprawach koncesji na rozpowszechnianie i rozprowadzanie programów;
- 4) uznawanie za nadawcę społecznego lub odbieranie tego przymiotu;
- 5) sprawowanie kontroli działalności nadawców;
- 6) organizowanie badań treści i odbioru programów radiowych i telewizyjnych;
- 7) ustalanie wysokości opłat za udzielenie koncesji oraz wpis do rejestru;
- 8) ustalanie wysokości opłat abonamentowych;
- 9) opiniowanie projektów aktów ustawodawczych oraz umów międzynarodowych dotyczących radiofonii i telewizji;
- 10) inicjowanie postępu naukowo-technicznego i kształcenia kadr w dziedzinie radiofonii i telewizji;
- 11) organizowanie i inicjowanie współpracy z zagranicą w dziedzinie radiofonii i telewizji;

- 12) współpraca z właściwymi organizacjami i instytucjami w zakresie ochrony praw autorskich, praw wykonawców, praw producentów oraz nadawców programów radiowych i telewizyjnych.

Do kompetencji **Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego** należą wszystkie sprawy związane z lotnictwem cywilnym, niezastrzeżone na rzecz ministra właściwego do spraw transportu lub innych organów administracji publicznej. Do jego zadań i kompetencji należy wykonywanie funkcji organu administracji lotniczej i nadzoru lotniczego oraz funkcji władzy lotniczej w rozumieniu umów i przepisów międzynarodowych, w tym związanych z regulacją rynku usług lotniczych, a w szczególności:

- 1) inicjowanie przedsięwzięć w zakresie polityki lotnictwa cywilnego oraz przygotowywanie wniosków i wdrażanie postanowień służących realizacji rządowych programów dotyczących sieci lotnisk i lotniczych urządzeń naziemnych;
- 2) wydawanie decyzji administracyjnych;
- 3) nadzorowanie i kontrolowanie przestrzegania przepisów prawnych w zakresie lotnictwa cywilnego i lotniczej działalności gospodarczej;
- 4) sprawowanie funkcji państwowej władzy nadzorującej w zakresie realizacji zadań przez instytucje zapewniające służby żeglugi powietrznej;
- 5) sprawowanie nadzoru nad eksploatacją statków powietrznych i certyfikacją podmiotów prowadzących działalność w zakresie lotnictwa cywilnego;
- 6) sprawdzanie zdadności sprzętu lotniczego do lotów;
- 7) sprawdzanie kwalifikacji personelu lotniczego;
- 8) prowadzenie rejestrów: statków powietrznych, lotnisk, lotniczych urządzeń naziemnych, personelu lotniczego oraz ewidencji lądowisk;
- 9) współpraca z organami, którym podlega lotnictwo państwowe, oraz innymi jednostkami organizacyjnymi w zakresie zarządzania ruchem lotniczym oraz zabezpieczania i obsługi ruchu lotniczego;
- 10) współpraca z organami administracji lotniczej i nadzoru lotniczego państw obcych;
- 11) współpraca z jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie lotnictwa cywilnego;
- 12) współpraca z Organizacją Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego i innymi organizacjami międzynarodowymi lotnictwa cywilnego;
- 13) sprawowanie nadzoru nad systemem lotniczej informacji meteorologicznej dla potrzeb lotnictwa cywilnego;
- 14) podejmowanie działań w celu zapewnienia bezpieczeństwa lotów, w tym w szczególności:
 - a) gromadzenie, ocena, przetwarzanie i przechowywanie w komputerowej bazie danych, zwanej dalej "bazą danych", oraz ochrona i rozpowszechnianie informacji o zdarzeniach lotniczych,
 - b) badanie i ocena stanu bezpieczeństwa lotów w lotnictwie cywilnym,
 - c) wydawanie zaleceń profilaktycznych,
 - d) wymiana danych oraz udostępnianie właściwym organom państw członkowskich Unii Europejskiej i Komisji Europejskiej, na podstawie zgłaszanych zdarzeń, z zachowaniem zasady poufności, informacji dotyczących bezpieczeństwa lotów w lotnictwie cywilnym;
- 15) wydawanie wytycznych i instrukcji w sprawach technicznych związanych ze stosowaniem przepisów lotniczych w dziedzinie lotnictwa cywilnego;
- 16) zatwierdzanie granicy części lotniczej lotniska;
- 17) współpraca z Komisją oraz podejmowanie niezbędnych działań związanych z jej zaleceniami zapobiegawczymi;

- 18) inicjowanie projektów międzynarodowych umów lotniczych i ich zmian oraz udział w ich przygotowaniu i negocjowaniu;
- 19) inicjowanie projektów aktów prawnych z zakresu lotnictwa cywilnego i ich zmian oraz udział w ich przygotowaniu;
- 20) opracowywanie i przedkładanie Radzie Ochrony i Ułatwień Lotnictwa Cywilnego do zaopiniowania Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego oraz nadzór bezpośredni nad jego realizacją;
- 21) zatwierdzanie programów ochrony lotnisk oraz programów ochrony przedsiębiorstw prowadzonych przez podmioty wykonujące działalność gospodarczą w zakresie lotnictwa cywilnego oraz nadzorowanie realizacji tych programów;
- 22) sprawowanie nadzoru w zakresie lotnictwa cywilnego nad działalnością lotniskowych służb ochrony;
- 23) opracowywanie i przedkładanie Radzie Ochrony i Ułatwień Lotnictwa Cywilnego do zaopiniowania Krajowego Programu Ułatwień w Zakresie Lotnictwa Cywilnego oraz nadzór bezpośredni nad jego realizacją;
- 24) nadzorowanie prowadzenia przez zarządzających lotniskami ewidencji oraz analizowanie uzyskanych danych dla potrzeb związanych z działalnością Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego;
- 25) nadzorowanie organizacji badań lotniczo-lekarskich;
- 26) przetwarzanie danych osobowych, w tym także danych medycznych dla potrzeb określonych rejestrów i postępowań, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych;
- 27) uzgadnianie miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego w gminach, na terenie których przewiduje się lokalizację nowego lub modernizację istniejącego lotniska oraz lotniczych urządzeń naziemnych.

Do kompetencji **Głównego Inspektora Farmaceutycznego** należy natomiast między innymi:

- 1) ustalanie kierunków działania Inspekcji Farmaceutycznej;
- 2) koordynowanie i kontrolowanie wykonywania zadań przez wojewódzkich inspektorów farmaceutycznych;
- 3) wydawanie wojewódzkim inspektorom farmaceutycznym polecenia dotyczące podjęcia konkretnych czynności w zakresie ich merytorycznego działania z zastrzeżeniem spraw objętych wydawaniem decyzji administracyjnych jako organu I instancji, a także żądanie od nich informacji w całym zakresie działania Inspekcji Farmaceutycznej;
- 4) pełnienie funkcje organu II instancji w stosunku do decyzji wojewódzkich inspektorów farmaceutycznych;
- 5) sprawowanie nadzory nad warunkami wytwarzania produktów leczniczych stosowanych u ludzi i zwierząt;
- 6) w ramach państwowych badań jakości produktów leczniczych sprawowanie nadzoru nad jakością produktów leczniczych znajdujących się w obrocie, z wyłączeniem produktów leczniczych weterynaryjnych;
- 7) współpraca z właściwymi inspekcjami farmaceutycznymi państw członkowskich Unii Europejskiej i państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, zgodnie z wytycznymi zawartymi w zbiorze procedur dotyczących inspekcji i wymiany informacji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 dyrektywy Komisji 2003/94/WE z dnia 8 października 2003 r. ustanawiającej zasady i wytyczne dobrej praktyki wytwarzania w odniesieniu do produktów leczniczych stosowanych u ludzi oraz produktów leczniczych stosowanych

u ludzi, znajdujących się w fazie badań (Dz. Urz. UE L 262 z 14.10.2003, str. 22; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 13, t. 32, str. 424).

- **Resources**

Z uwagi na charakter spraw będących przedmiotem rozporządzenia WE nr 2006/2004 nie jest możliwe wskazanie konkretnej ilości osób biorących udział w realizacji zadań nałożonych na państwa członkowskie przez ww. akt prawny. Z analogiczną sytuacją mamy do czynienia w przypadku nakładów finansowych ponoszonych przez poszczególne instytucje w związku realizacją wskazanych w ww. rozporządzeniu zadań.

- **National experience in setting up the CPC: positive experience & difficulties encountered**

W opinii Polski wprowadzenie systemu CPC, poprzez rozszerzenie możliwości eliminowania z rynku negatywnych zjawisk naruszających interesy konsumentów, przyniosło liczne korzyści. Przede wszystkim pozwala na skuteczne piętnowanie przedsiębiorców, którzy naruszają interesy konsumentów w państwach członkowskich w których nie mają swoich siedzib. Problemem natury praktycznej jest fakt, iż niektórzy naruszający interesy konsumentów przedsiębiorcy posiadają siedzibę poza terytorium Unii Europejskiej. Z tego względu zasadnym jest sukcesywne rozszerzanie grona państw uczestniczących w niniejszym systemie.

Należy jednocześnie zwrócić uwagę na pojawiające się w trakcie korzystania z systemu CPCS problemy natury technicznej. Chodzi przede wszystkim o trudności występujące przy wypełnianiu poszczególnych rubryk i próbie ich zapisania. Ponadto w istotny sposób ograniczony jest kontakt pomiędzy państwem zgłaszającym a państwem przyjmującym zgłoszenie (nie istnieje możliwość wysyłania przez jedno z państw kilku wiadomości z rzędu).

3. Cross-border enforcement work

- **Description of enforcement techniques that have proved effective including aggregate data on the type of enforcement actions taken or the use of information request (notably data that can not be extracted from the CPCS)**

W niniejszym zakresie aktualność zachowują wyjaśnienia wskazane w punkcie poniższym oraz w punkcie "Powers and responsibilities of authorities: copies of legal acts and description of powers and responsibilities, including sanctions".

- **Evaluation of the practical experience gathered so far by the national enforcement authorities, i.e. positive experience, lessons learnt and problem areas:**

- **Case handling**

Przykładem postępowania wszczętego w związku z art. 8 ust. 1 i 2 *rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów* (Dz.U. U.E. L z roku 2004 Nr 364/1), jest postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z podejrzeniem podawania w trakcie kampanii reklamowej dotyczącej Akcji Eurorest informacji mogących

wprowadzać konsumentów w błąd co do rzeczywistych korzyści, jakie mogą uzyskać osoby, które wezmą w niej udział, nie doszło do dopuszczenia się przez Pana Adama Tomasa prowadzącego działalność pod nazwą P.P.H.U. CompoSYS, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgłoszenia w niniejszym zakresie dokonały właściwe organy Królestwa Belgii oraz Republiki Francuskiej.

- Common activities and other areas of joint activities

Na podstawie Decyzji nr 1926/2006/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 18 grudnia 2006 r. ustanawiającej program działań Wspólnoty w dziedzinie polityki ochrony konsumentów (2007-2013) możliwe jest uzyskanie współfinansowania z Komisji Europejskiej na realizację wspólnych działań organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów z przynajmniej 5 państw członkowskich.

Polska wraz z innymi 11 państwami bierze udział w programie *Airline Charges* który rozpoczął się we wrześniu 2008 r. Celem projektu jest zbadanie, w jaki sposób przewoźnicy lotniczy obliczają dodatkowe koszty i opłaty lotniskowe, które stanowią komponent ostatecznej ceny biletu, czy odbywa się to w sposób przejrzysty i według jasno określonych reguł, a także, czy konsumenci są odpowiednio informowani w tym zakresie. Założeniem jest przede wszystkim sprawdzenie sposobu kalkulacji opłat oraz spowodowanie by był on bardziej transparentny.

Ponadto w związku z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty i zawartym w nim nałożonym na przewoźników obowiązku wskazania ostatecznej ceny biletu lotniczego (z rozbiem na taryfę lotniczą, stawkę lotniczą, podatki, opłaty lotniskowe, inne dopłaty, opłaty i należności, takie jak związane z ochroną lub paliwem) w projekcie również zostanie sprawdzony ten element.

Pierwsze spotkanie uczestników projektu odbyło się 30 września 2008 r. w Oslo. PC uzgodniły wówczas, w jaki sposób powinny współpracować w ramach projektu, harmonogram przewidywanych działań, a także które linie lotnicze oraz lotniska poddać kontroli. W dniu 31 września 2008 r. Norwegia rozesłała listy (kwestionariusze) do władz lotnisk objętych projektem. W dokumencie tym znalazły się m.in. pytania dotyczące wysokości i rodzajów kosztów, opłat i podatków, jakie linie lotnicze zmuszone są ponosić korzystając z danego lotniska. W dniu 17 listopada 2008 r. Norwegia przeprowadziła internetową akcję sweep poświęconą skontrołowaniu stron internetowych wszystkich objętych projektem linii lotniczych pod kątem udostępniania informacji na temat wysokości i rodzajów kosztów ponoszonych przez konsumentów. Dokonanie ostatecznego podsumowania jest przewidywane na koniec lutego 2009 r., natomiast na początku marca 2009 r. zaplanowano wstępnie kolejne spotkanie uczestników projektu.

4. Conclusion

Należy ponownie podkreślić, że w opinii Polski wprowadzenie systemu CPC w istotny sposób rozszerzyło zakres możliwości eliminowania z rynku negatywnych zjawisk naruszających interesy konsumentów. Przede wszystkim pozwala ono na skuteczne piętnowanie przedsiębiorców, którzy naruszają interesy konsumentów w państwach członkowskich w których nie mają swoich siedzib. Niedoskonałością niniejszego systemu jest fakt nieobejmowania swoim zakresem przedsiębiorców posiadających siedzibę poza terytorium Unii Europejskiej. Należy również w dalszym ciągu udoskonalać system CPC, celem wyeliminowania pojawiających się w trakcie korzystania z niego problemów natury technicznej.

Zał.:

kopia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów
kopia ustawy Prawo lotnicze
kopia ustawy Prawo farmaceutyczne
kopia ustawy o radiofonii i telewizji