

Wyniki badań ankietowych, dotyczących poziomu wiedzy na temat ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz jej stosowania w praktyce

1. Badania ankietowe – cel badania, jego zakres podmiotowy oraz przedmiotowy

Celem przeprowadzenia badań ankietowych było uzyskanie danych, obrazujących praktyczne znaczenie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w dotychczasowej praktyce oraz informacji na temat poziomu wiedzy o tej ustawie, jak również zebranie opinii w kwestii mankamentów zawartych w niej regulacji prawnych wraz z propozycjami ewentualnych zmian. **Podstawowe grupy docelowe** stanowili **sędziowie** orzekający w wydziałach cywilnych sądów rejonowych i okręgowych (Grupa I) oraz miejscy (powiatowi) **rzecznicy konsumentów** (Grupa II). Liczba ankietowanych, należących do wskazanych powyżej grup, wynosiła odpowiednio 239 sędziów (w tym 198 z sądów rejonowych) oraz dwóch radców prawnych i jeden pracownik biura prawnego w ramach grupy pierwszej oraz czterdziestu siedmiu rzeczników konsumenta. Przeprowadzenie badań ankietowych pośród osób, należących do pierwszej ze wskazanych grup, miało na celu przede wszystkim zobrazowanie praktycznego znaczenia cywilnoprawnych instrumentów przewidzianych przepisami analizowanej ustawy jako instrumentu ochrony praw konsumenta¹. Z kolei badania prowadzone pośród rzeczników miały zobrazować praktyczne znaczenie tej ustawy jako instrumentu ochrony interesów konsumenta, rozumianych szerzej aniżeli jedynie w aspekcie ochrony cywilnoprawnej.

Oprócz wskazanych grup docelowych ankiety zostały skierowane również do **konsumentów** (Grupa IV) oraz **przedsiębiorców** (Grupa III). Jako że ich ankietowanie stanowiło wyłącznie uboczny nurt przeprowadzanych analiz, zastosowano

¹ Tak zakreślony cel można odnieść do sędziów sądów rejonowych i okręgowych. W przypadku radców prawnych i innych podmiotów, zajmujących się udzielaniem pomocy prawnej, cel przeprowadzenia ankiet był bardziej zbliżony do założeń, przyświecających ankietowaniu drugiej grupy badanych, a więc rzeczników konsumenta.

sposoby dotarcia do potencjalnych ankietowanych, które nie gwarantowały ich licznego udziału (głównie przez Internet). Inne środki, jak np. badania demoskopowe, nie zostały wykorzystane, a to ze względu na fakt, że ich przeprowadzenie wymagałoby znacznie większych nakładów, a konsumenci nie stanowili grupy docelowej badań prowadzonych w ramach projektu „Konsument wobec nieuczciwych praktyk rynkowych”. W konsekwencji liczba ankietowanych, których odpowiedzi udało się uzyskać, była jednak bardzo niewielka – 13 konsumentów oraz jeden przedsiębiorca i jedna organizacja przedsiębiorców. Poniższa analiza wyników ankiet będzie obejmowała więc jedynie badania, przeprowadzone w grupach docelowych oraz – niejako ubocznie – w grupie konsumentów. Przedsiębiorcy nie zostaną nią objęci ze względu na zbyt małą liczbę ankietowanych z tej grupy, co powoduje, że wyniki nie są w minimalnym nawet stopniu miarodajne.

2. Wiedza na temat ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wśród podmiotów stosujących tę ustawę w ramach swojej działalności zawodowej (grupa I i II)

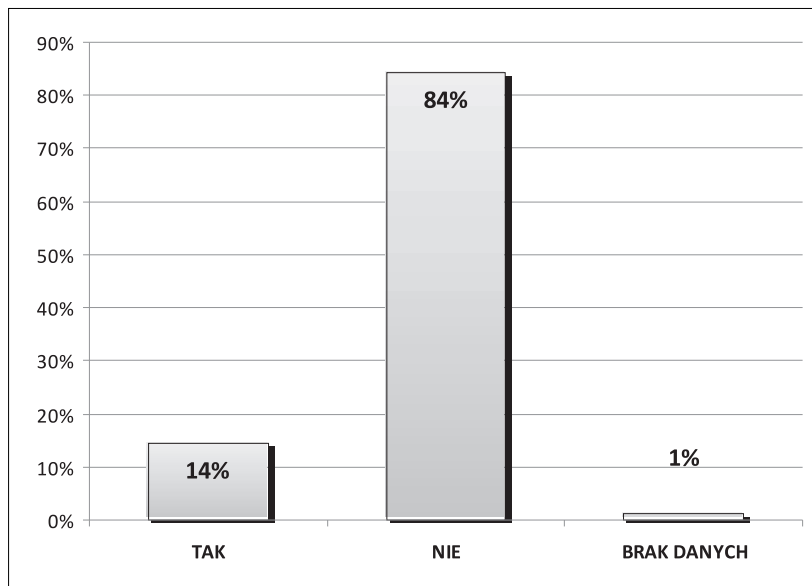
Grupa I W ramach analizy zagadnienia poziomu wiedzy na temat ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym podmiotom, zajmującym się stosowaniem ustawy w ramach ich działalności zawodowej zadane zostały dwa pytania: pierwsze z nich dotyczyło merytorycznego przygotowania do stosowania ustawy, drugie: potrzeby odbywania szkoleń z tego zakresu. W grupie sędziów oraz kancelarii prawnych spośród aż 85% stwierdziło swój brak przygotowania do jej stosowania, a jedynie 14% oceniło swoje kompetencje w tym zakresie pozytywnie (zob. Wykres 1).

Nie wszystkie osoby ankietowane, które uznały brak przygotowania merytorycznego dostrzegały jednak potrzebę odbycia szkoleń w tym zakresie (istnienie tego rodzaju potrzeby przyznało 72% ankietowanych, zaś 26% udzieliło odpowiedzi przeczącej) (zob. Wykres 2).

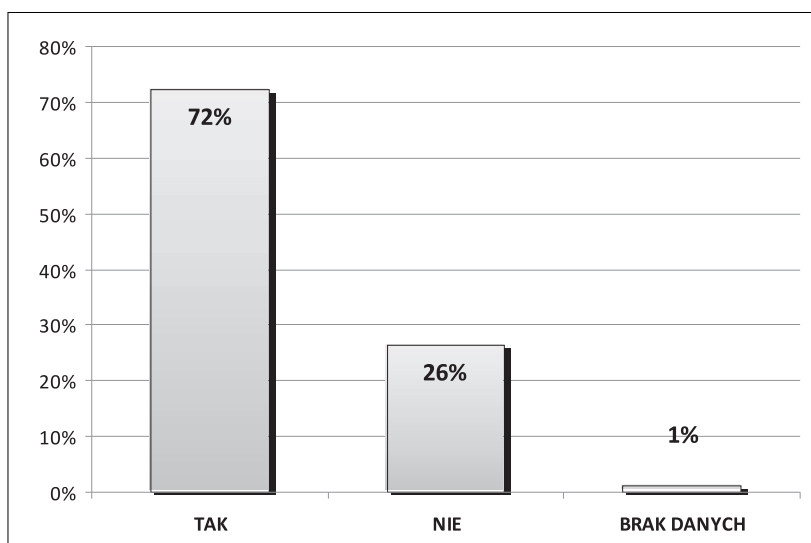
Co istotne, w wielu wypadkach te osoby, które uznały się za przygotowane go wejścia w życie ustawy, dostrzegały potrzebę odbywania szkoleń w tym zakresie (23 ankietowanych), a osoby, które przyznały brak przygotowania merytorycznego, nie było szkoleniami zainteresowane (52 ankietowanych). Jako że ankiety były kierowane do sędziów z wydziałów cywilnych, nie wydaje się, aby przyczynę braku zainteresowania szkoleniami stanowiło przekonanie o braku przydatności tej ustawy w praktyce zawodowej ankietowanego. U jego podstaw leży raczej preferowanie innych form doskonalenia zawodowego.

Wykres 1

Czy był Pan/była Pani merytorycznie przygotowywany do wejścia w życie ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. nr 171, poz. 1206) (np. szkolenia, warsztaty, seminaria, ulotki, biuletyny informacyjne)?

**Wykres 2**

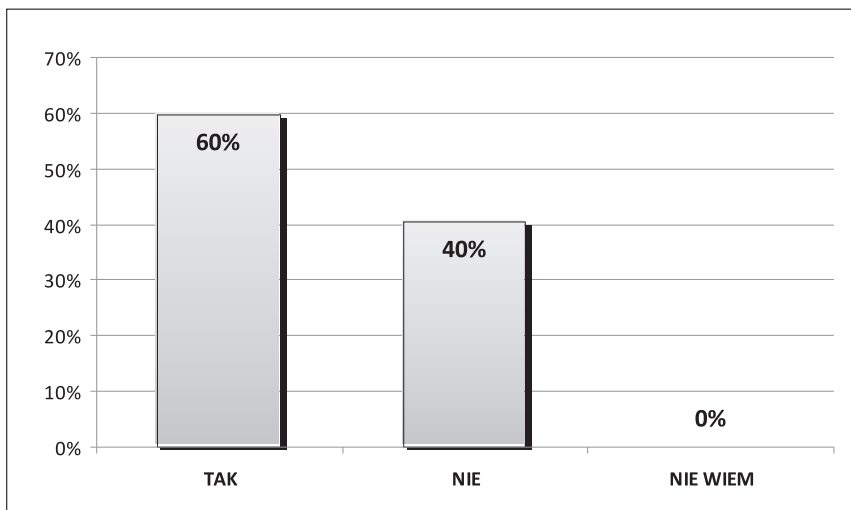
Czy dostrzega Pan/Pani potrzebę odbycia szkolenia dotyczącego stosowania tej ustawy?



b) Spośród **rzeczników ochrony konsumenta** na analogicznie sformułowane pytanie dotyczące stopnia przygotowania do wejścia ustawy w życie odpowiedzi twierdzącej udzieliło 60% osób, zaś przeczącej – 40% (zob. Wykres 3).

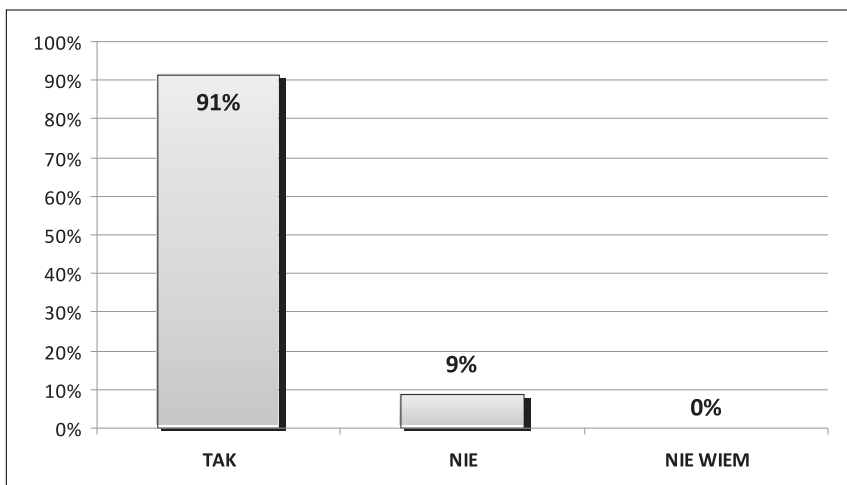
Wykres 3

Czy był Pan/była Pani merytorycznie przygotowywany do wejścia w życie ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. nr 171, poz. 1206) (np. szkolenia, warsztaty, seminaria, ulotki, biuletyny informacyjne)?



Wykres 4

Czy dostrzega Pan/Pani praktyczną potrzebę odbycia szkolenia dotyczącego stosowania tej ustawy?



Znacznie większe było również zainteresowanie szkoleniami z tego zakresu – jedynie 9% osób stwierdziło brak praktycznej potrzeby ich odbycia (zob. Wykres 4).

Na pytanie o sposób zapoznania się z ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 70% osób wskazało na samodzielne czytanie ustawy, po 15% – udział w szkoleniach, seminariach i warsztatach oraz zapoznanie się z ulotkami, biuletynami informacyjnymi UOKiK, itp.

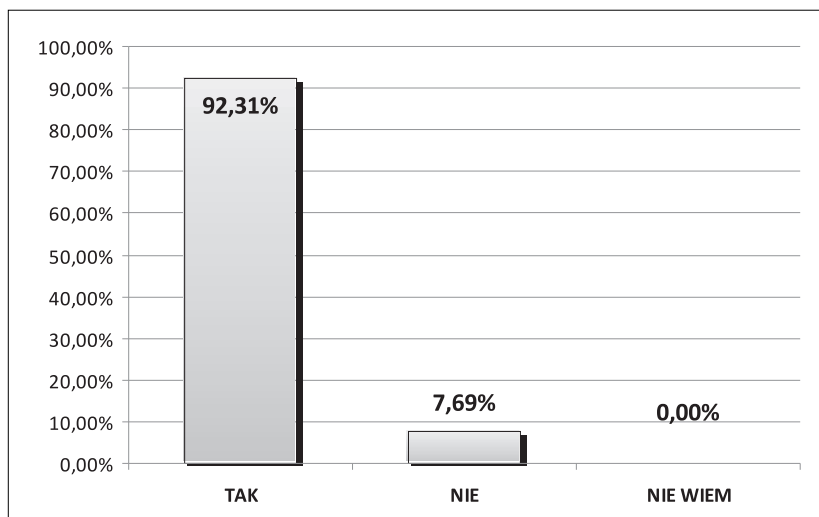
3. Poziom wiedzy konsumentów na temat ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Poziom wiedzy konsumentów na temat ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stanowił przedmiot badań zarówno w ankietach konsumenckich, jak i w ankietach, skierowanych do rzeczników konsumenta. W ramach pierwszej z przygotowanych grup ankiet na pytanie: „czy wie pan/pani, co to jest nieuczciwa praktyka rynkowa przedsiębiorcy stosowana wobec konsumenta?” odpowiedzi twierdzącej udzieliło aż 92% ankietowanych (zob. Wykres 5).

69% ankietowanych stwierdziło, że wie, jakie uprawnienia przysługują konsumentowi w przypadku zastosowania przez przedsiębiorcę tego rodzaju praktyki, jednak tylko 23% podało prawidłowe przykłady roszczeń, przewidzianych przez ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a 15% wskazało

Wykres 5

Czy wie pan/pani, co to jest nieuczciwa praktyka rynkowa przedsiębiorcy stosowana wobec konsumenta?

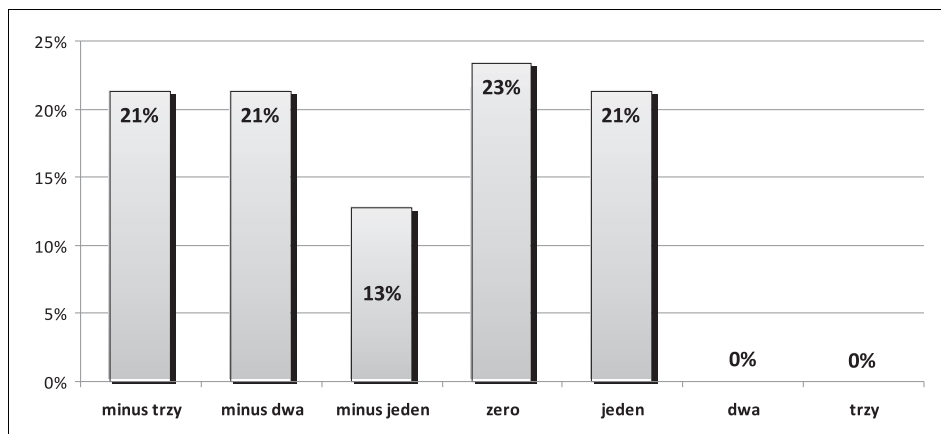


na sposób postępowania: skierowanie zawiadomienia do UOKiK, w przypadku konsumenta usług finansowych dodatkowo powiadomienie KNF, ZBP, a w przypadku konsumenta usług ubezpieczonych – skargi do rzecznika ubezpieczonych. 54% ankietowanych słyszało o czarnej liście nieuczciwych praktyk rynkowych. 85% stwierdziło, że wie, gdzie można uzyskać informacje na temat nieuczciwych praktyk rynkowych, jednak tylko 46% wskazało przykłady źródeł tego rodzaju informacji, wskazując m.in. stronę UOKiK, federację konsumentów i in. W ramach ankiety skierowanej do konsumentów znalazły się również szczegółowe pytania, dotyczące kwalifikacji określonych zachowań jako nieuczciwych praktyk rynkowych, co miało na celu umożliwienie weryfikacji odpowiedzi na pytania ogólne, dotyczące poziomu wiedzy na temat ustawy. Większość udzielonych odpowiedzi była prawidłowa: odpowiednio: 76% na pytanie pierwsze, 92% na drugie, 69% na trzecie i po 84% na czwarte i piąte.

Nieco mniej korzystny obraz poziomu wiedzy konsumentów na temat regulacji ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jawi się w świetle ankiet, przeprowadzanych pośród rzeczników konsumenta. Aż 21% oceniło go na „minus trzy”, również 21% – na „minus dwa”, 13% – na „minus jeden”, 23% na „zero”, a 21% na „jeden”. Wydaje się, że znacznie bardziej miarodajną podstawę oceny stanowią ankiety rzeczników – należy bowiem pamiętać, że grupa ankietowanych przez nas konsumentów była bardzo niewielka i zapewne w jej skład wchodziły osoby, zainteresowane problematyką ochrony konsumenta (ankieta znajdowała się na stronie internetowej, poświęconej tej problematyce) (zob. Wykres 6).

Wykres 6

Jak ocenia Pan/Pani poziom świadomości społecznej w tym zakresie?



4. Stosowanie ustawy w praktyce

W celu ustalenia poziomu stosowalności analizowanej ustawy w praktyce, w ankietach skierowanych do **pierwszej grupy badanych** pojawiły się pytania dotyczące: kontaktu ze sprawą, pozostającą w związku z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, stosowania tej ustawy jako podstawy rozstrzygnięcia sporu (ewentualnie: podstawy oceny sytuacji prawnej klienta), składania zawiadomień dotyczących popełnienia nieuczciwej praktyki rynkowej do Prezesa UOKiK oraz kontaktu ze sprawą z powództwa konsumenta, wszczętą w oparciu o przepis analizowanej ustawy. Uzyskane informacje pozwalają na sformułowanie wniosku, że unormowania zawarte w tej ustawie są bardzo rzadko wykorzystywane: jedynie 13% ankietowanych spotkało się z jej stosowaniem w praktyce, z czego w 68,7% przypadków ankietowani mieli do czynienia z wprowadzeniem w błąd, w 6% – z praktykami agresywnymi i w 43% przypadków z systemami konsorcyjnymi². Co jednak istotne, na pytanie: „czy w praktyce zawodowej spotkał się Pan/spotkała się Pani ze sprawą, w której powodem był konsument dochodzący roszczeń na gruncie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym?” jedynie 5% osób udzieliło odpowiedzi twierdzącej, z czego 45% osób wskazało, że miało kontakt z kilkoma takimi sprawami, zaś 9% – że z kilkunastoma. 4% ankietowanych podało, że zdarzyło im się zastosować jako podstawę rozstrzygnięcia przepis ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (a w 21% ankiet brak jednak danych w tej materii) – z tego w 89% miało to miejsce w przypadku nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzeniu w błąd (nieprawidłowe informowanie o sytuacji prawnej konsumenta, wprowadzające w błąd oznaczenie przedsiębiorcy) i w 11% w odniesieniu do systemu konsorcyjnego. Co jednak ciekawe – spośród grupy osób, które zastosowały jako podstawę rozstrzygnięcia analizowaną ustawę jedynie 44% spotkało się ze sprawą, w której konsument dochodził roszczeń na podstawie jej przepisów, przy czym wszyscy oni domagali się od pozwanego odszkodowania (w tym unieważnienia umowy), w jednym przypadku – dodatkowo zapłaty na cel społeczny. Pozostałe instrumenty ochrony praw konsumenta, przewidziane przez ustawę, nie były wykorzystywane.

Spśród osób należących do pierwszej grupy ankietowanych jedynie trzy (1,2 %) składały zawiadomienie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej, która stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (dwóch ankietowanych z sądu rejonowego, jeden z kancelarii radców prawnych, przy czym osoba, wypełniająca ankietę, prowadząca działalność w ramach kancelarii składała zawiadomienie w kilku sprawach). Na podstawie jednego z zawiadomień, złożonych przez sąd i jednego z zawiadomień, złożonych przez radcę, postępowanie

² Pozostali nie udzielili odpowiedzi.

zostało wszczęte i zakończyło się stwierdzeniem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Na pytania dotyczące praktycznego znaczenia wzorca przeciętnego konsumenta, jedynie w 6% przypadków ankietowany stwierdził, że w praktyce zawodowej stosował test przeciętnego konsumenta do oceny uczciwości działań przedsiębiorcy. W niektórych przypadkach wskazywano jednak, że miało to miejsce na gruncie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (zob. Wykres 7).

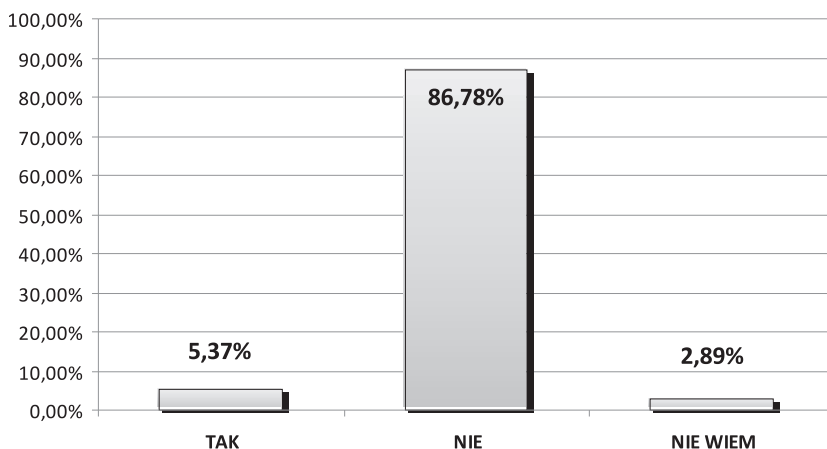
Grupa II W odniesieniu do **rzeczników konsumenta** pytania ankietowe, dotyczące praktycznego stosowania ustawy, dotyczyły: doradzania bądź reprezentowania konsumenta w sprawie dotyczącej nieuczciwych praktyk rynkowych, wstępowania na drogę cywilnego postępowania sądowego przez rzecznika lub przez osobę, której rzecznik ten doradzał oraz składania zawiadomień do UOKiK. Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, 53% rzeczników doradzało konsumentom w związku z nieuczciwymi praktykami rynkowymi (zob. Wykres 8).

Z przedstawionych opisów spraw wynika ich duża różnorodność; sprawy dotyczyły m.in. niewłaściwego postępowania po złożeniu przez konsumenta reklamacji (utrudnianie dochodzenia roszczeń); niezgodne z prawdą informowanie przy wykorzystaniu smsa o przyznaniu nagrody w sytuacji, gdy nagroda nie została przyznana, a wysłanie smsa przez konsumenta również nagrody nie gwarantowało; brak właściwości leczniczych, o których zapewniano; reklama wprowadzająca w błąd; utrudniania realizacji uprawnień, przyznanych konsumentom przepisami ustawy; wprowadzenie w błąd w kwestii uzyskania przez produkt stosownego certyfikatu; niezgodne z rzeczywistością informowanie o cechach produktu (skład produktu) i in. Jedynie w 8% spraw konsument zdecydował się dochodzić ochrony swoich praw przed sądem (w jednej konsument wystąpił z roszczeniem odszkodowawczym – w tym roszczeniem o unieważnienie umowy, roszczeniem o usunięcie skutków praktyki oraz o jej zaniechanie, w drugiej zaś roszczeniem odszkodowawczym – w tym roszczeniem o unieważnienie umowy oraz roszczeniem o zaniechanie praktyki). Tylko 2% ankietowanych wstąpiło w związku z nieuczciwymi praktykami rynkowymi na drogę sądową, żądając zaniechania naruszeń (polegających na niezgodnym z rzeczywistością informowaniu o właściwościach leczniczych produktu)³. Jako znacznie większą, aniżeli w odniesieniu do postępowań sądowych, należy ocenić aktywność rzeczników w kwestii zawiadomień, składanych do Prezesa UOKiK – na ich złożenie zdecydowało się 36% ankietowanych, z czego w 64% przypadków zostało wszczęte postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (w 27% z nich postępowanie jeszcze się toczy, w 9% zostało umorzone, w pozostałych zakończyło się stwierdzeniem naruszania przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów).

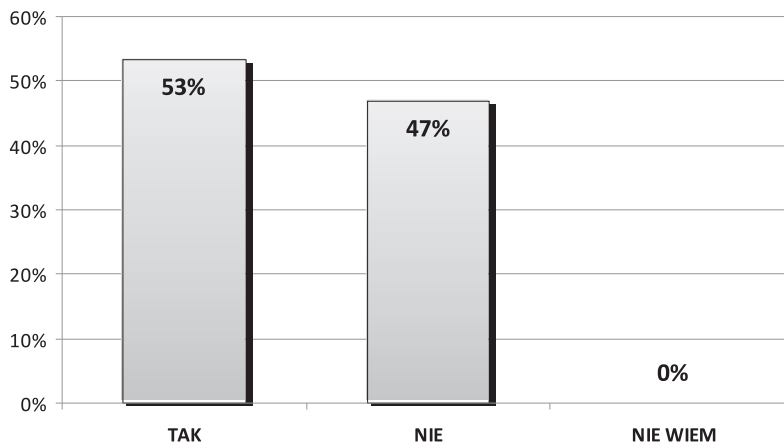
³ W tej samej sprawie rzecznik złożył również zawiadomienie do Prezesa UOKiK (obecnie sprawa jest w toku).

Wykres 7

Czy w praktyce zawodowej stosował Pan/stosowała Pani test przeciętnego konsumenta do oceny uczciwości działań przedsiębiorcy?

**Wykres 8**

Czy w praktyce zawodowej doradzał/a lub reprezentował/a Pan/Pani konsumenta w sprawie dotyczącej nieuczciwych praktyk rynkowych?



Bardzo zróżnicowane odpowiedzi udzielane były na pytanie o **procent spraw, które udało się zakończyć polubownie**. Pośród osób, którym zdarzało się doradzać konsumentom lub reprezentować ich w sprawie dotyczącej nieuczciwych

praktyk rynkowych, 20% ankietowanych wszystkie prowadzone sprawy zakończyło polubownie, 4% ankietowanych zakończyło w ten sposób 90% spraw, również 4% – 80% spraw, po 8% – 70%, 50% i 40% spraw zakończyło polubownie, 12% – 30% spraw, 4% – 20% spraw i 8% – 10% spraw. Pozostali nie udzielili odpowiedzi w tej kwestii.

Grupa IV Pośród konsumentów badania dotyczące praktycznego znaczenia regulacji, zawartych w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, były prowadzone – ze względu na specyfikę grupy – poprzez zapytania, dotyczące kontaktu z zachowaniami, kwalifikowanymi jako praktyki nieuczciwe. I tak na pytanie o kontakt z agresywną praktyką rynkową, w której przedsiębiorca posługiwał się przymusem, nękaniem, siłą fizyczną lub innym bezprawnym naciskiem 23% udzieliło odpowiedzi twierdzącej, zaś na pytanie „Czy zdarzyło się Pani/Panu uczestniczyć w grupie, której celem jest udzielanie członkom grupy pożyczek ze środków uzyskanych ze składek, uiszczanych przez samych członków, a o kolejności otrzymania pożyczki decyduje np. staż w grupie”, odpowiedzi twierdzącej udzieliło 15% ankietowanych. Jednocześnie wskazali oni, że w ramach uczestnictwa w tej grupie doszło do naruszenia ich interesów. 23% ankietowanych spotkało się z sytuacją, w której przedsiębiorca w reklamie lub w bezpośrednich kontaktach z klientem powoływał się na przestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, przy czym 67% tych konsumentów twierdzi, że przedsiębiorca faktycznie przestrzegał tego kodeksu (pozostali wskazali, że nie mają wiedzy w tej kwestii). 62% ankietowanych spotkało się z sytuacją, w której kontrahent lub firma windykacyjna sugerowali, że niepłacenie rachunków stanowi przestępstwo. Ponad połowa ankietowanych (54%) ocenia, że jednolita w całej Unii Europejskiej regulacja dotycząca nieuczciwych praktyk rynkowych zachęciła ich do bezpiecznych zakupów zagranicą (np. przez Internet).

5. Opinie na temat ustawy:

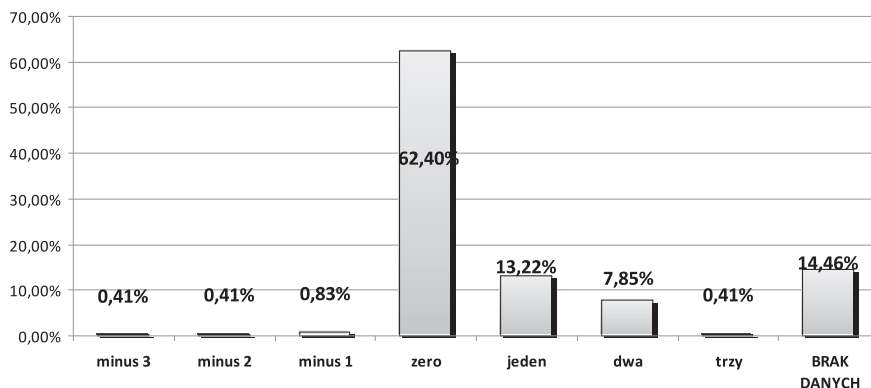
Grupa I Podstawowe pytanie natury ogólnej dotyczyło oceny praktycznej przydatności ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W ramach pierwszej grupy ankietowanych 62% ankietowanych oceniło ją na „zero”, 13% na „jeden”, 8% na „dwa”, 1% na „minus jeden” (w aż 14% ankiet brak danych w tej kwestii) (zob. Wykres 9).

Praktyczne znaczenie możliwości dochodzenia roszczeń przez indywidualnego konsumenta przyznało 62% ankietowanych, aż 29% nie wyraziło swojej oceny tej kwestii (zob. Wykres 10).

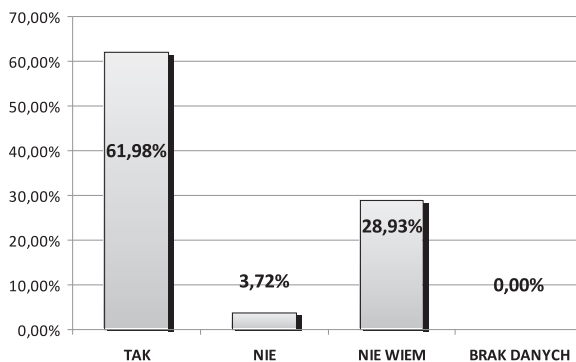
60% ankietowanych uznało, że konkurencyjni przedsiębiorcy powinni mieć możliwość wytaczania powództwa w oparciu o u.p.n.p.r., a jedynie 5% stwierdziło odmiennie (pozostali nie wyrazili swojej opinii) (zob. Wykres 11).

Wykres 9

Jak ocenia Pan/Pani praktyczną przydatność nowej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym?

**Wykres 10**

Czy możliwość dochodzenia roszczeń przez indywidualnego konsumenta ma Pana/Pani zdaniem praktyczne znaczenie?

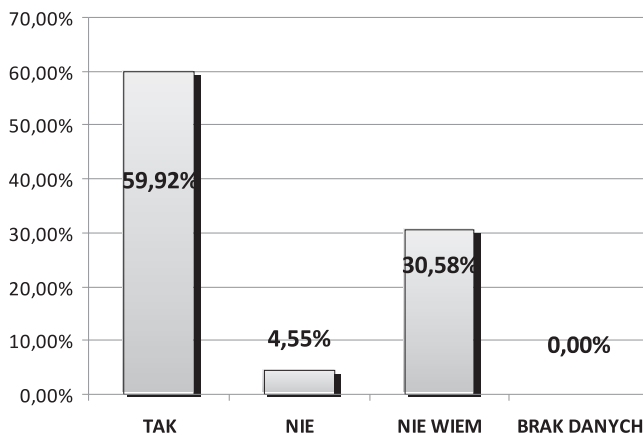


Na pytanie „czy dotychczasowa regulacja zawarta w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiła Pana/Pani zdaniem wystarczającą podstawę zwalczania nieuczciwych praktyk na rynku?” aż 67% ankietowanych wskazało „nie wiem”. 12% udzieliło odpowiedzi twierdzącej, 17% – przeczącej (zob. Wykres 12).

Jako właściwe miejsce dla przepisów o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ustawę odrębną od ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji wskazało 23% ankietowanych, zaś samą u.z.n.k. – 21%. Aż 56% nie wyraziło żadnej opinii w tej kwestii (zob. Wykres 13).

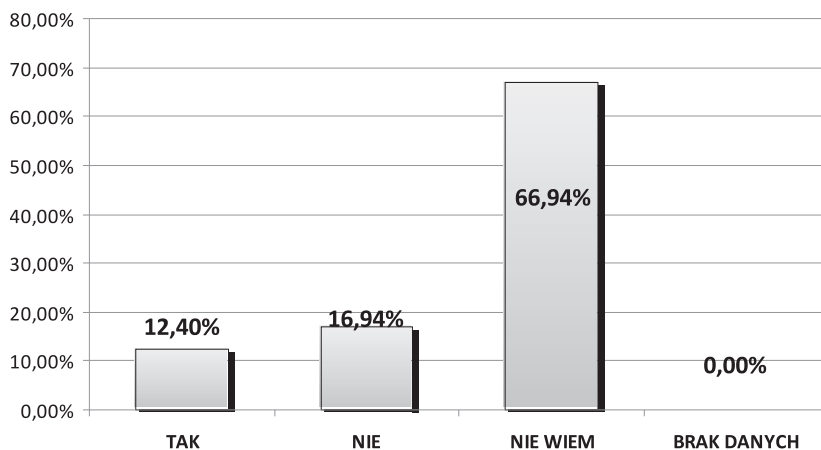
Wykres 11

Czy konkurencyjni przedsiębiorcy powinni mieć możliwość wytaczania powództw w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym?



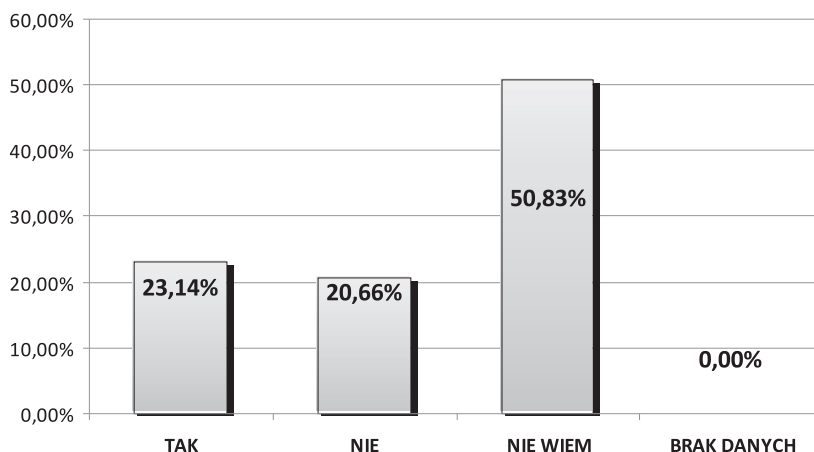
Wykres 12

Czy dotychczasowa regulacja zawarta w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiła Pana/Pani zdaniem wystarczającą podstawę zwalczania nieuczciwych praktyk na rynku



Wykres 13

Czy Pana/Pani zdaniem docelowo regulacja dotycząca nieuczciwych praktyk rynkowych powinna znajdować się w regulacji odrębnej od ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji?



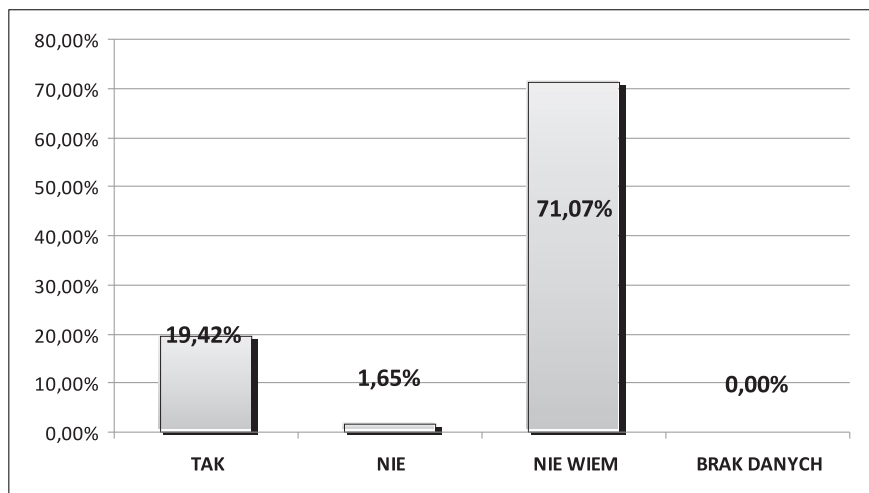
Również w przypadku pytania dotyczącego przyczynienia się ustawy do harmonizacji prawa w ramach UE większość ankietowanych nie miała ustalonego poglądu, 19% uznało że tak, 2% – że nie (zob. Wykres 14).

Jedynie kilku spośród ankietowanych przedstawiło postulaty *de lege ferenda*, odnoszące się do przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Wskazali oni m.in. na zasadność zwiększenia kręgu osób, które mogą występować z roszczeniami z art. 12 pkt. 1, 3 i 5 o konkurencyjnych przedsiębiorców, wprowadzenie szerszych kompetencji organizacji, które stoją na straży ochrony konsumentów w zakresie kontroli przestrzegania uczciwych praktyk rynkowych, konieczność przeniesienia regulacji zawartych w u.p.n.p.r. do u.z.n.k., wprowadzenie definicji istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, zmiana definicja, zawartej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. Wyrażona została również opinia, że istnieje potrzeba stworzenia całkowicie nowej regulacji, gdyż obecna posiada zbyt wiele wad, żeby móc je usuwać.

W ramach swobodnej wypowiedzi w kwestii ustawy pojawiały się różnego rodzaju stwierdzenia, począwszy od uwag natury raczej pozytywnej, jak: „krok w dobrym kierunku”, „należy pozytywnie odnieść się do regulacji ustawowej” czy „ustawa generalnie jest dobra”, poprzez wypowiedzi raczej neutralne („trudno oceniać tą ustawę, bo jest mało orzecznictwa i piśmiennictwa na jej temat”), po uwagi krytyczne, w ramach których wskazywano, że w zasadzie ustawa nie

Wykres 14

Czy Pana/Pani zdaniem wprowadzenie regulacji dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych, stanowiącej implementację Dyrektywy 2005/29/WE, przyczyniło się do harmonizacji prawa w Unii Europejskiej?



funkcjonuje w praktyce, a brak powszechnej wiedzy wśród konsumentów o jej istnieniu powoduje, że uprawnienia z niej płynące nie są realizowane. Podnoszono również, że analizowana ustawa to zbiór norm prawie „martwych”. Pojawiały się także spostrzeżenia natury praktycznej, w ramach których wskazywano przykładowo, że ustawa wymaga dyskusji publicznej w celu zaznajomienia konsumentów z podstawowymi uprawnieniami z niej wynikającymi oraz wyczulenia ich na manipulację, stosowanie przez niektórych przedsiębiorców.

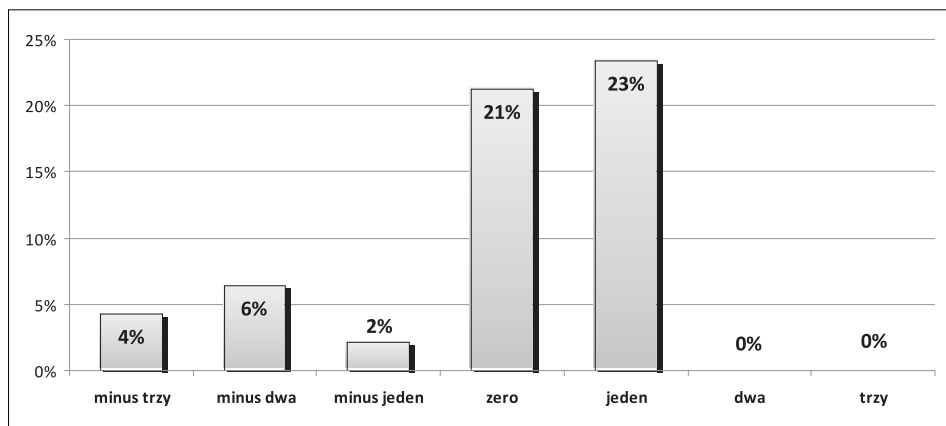
Grupa II Udzielając odpowiedzi na pytanie o ocenę praktycznej przydatności nowej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dla poprawy poziomu ochrony konsumentów w Polsce 9% oceniło ją na „trzy”, 34% – na „dwa”, 23% – na „jeden”, 21% na „zero”, 2% na „minus jeden”, 6% na „minus dwa”, 4% na „minus trzy” i 6% na „minus trzy” (zob. Wykres 15).

Z kolei na pytanie o wpływ ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym na poprawę uczciwości działania przedsiębiorców na rynku, 2% oceniło go na „trzy”, 17% – na „dwa”, 21% – na „jeden”, 36% – na „zero”, 6% – na „minus jeden”, 11% – na „minus dwa” i 6% – na „minus trzy” (zob. Wykres 16).

Na pytanie o praktyczne znaczenie roszczenia indywidualnego konsumenta na gruncie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odpowiedzi twierdzącej udzieliło 77% ankietowanych (zob. Wykres 17).

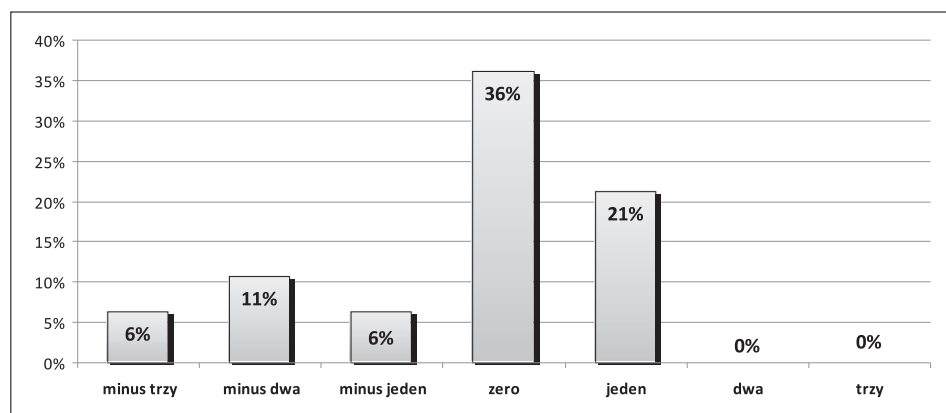
Wykres 15

Jak ocenia Pan/Pani praktyczną przydatność nowej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dla poprawy poziomu ochrony konsumentów w Polsce?



Wykres 16

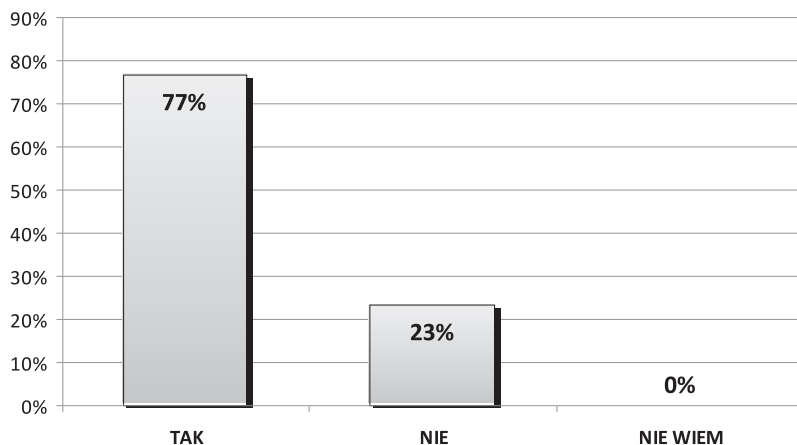
Jak ocenia Pan/Pani wpływ ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym na poprawę uczciwości działania przedsiębiorców na rynku?



Co ciekawe, ponad 50% ankietowanych uznało, że dotychczasowe regulacje, zawarte w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów nie stanowiły wystarczającej podstawy zwalczania nieuczciwych praktyk na rynku (zob. Wykres 18).

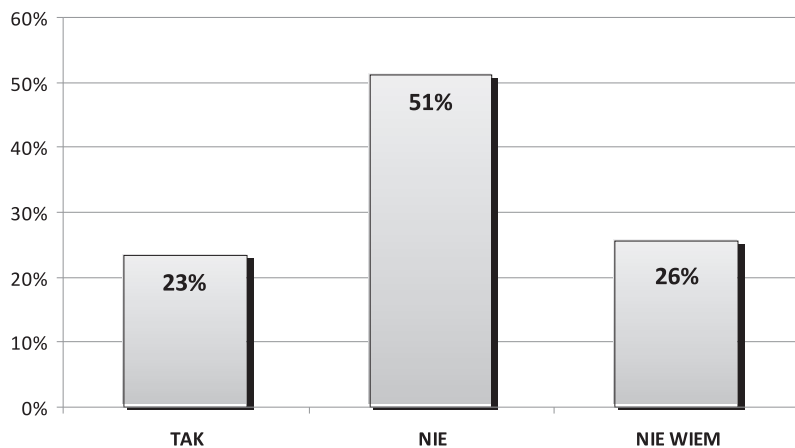
Wykres 17

Czy roszczenie indywidualnego konsumenta na gruncie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ma Pana/Pani zdaniem praktyczne znaczenie?



Wykres 18

Czy dotychczasowa regulacja zawarta w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiła Pana/Pani zdaniem wystarczającą podstawę zwalczania nieuczciwych praktyk na rynku?



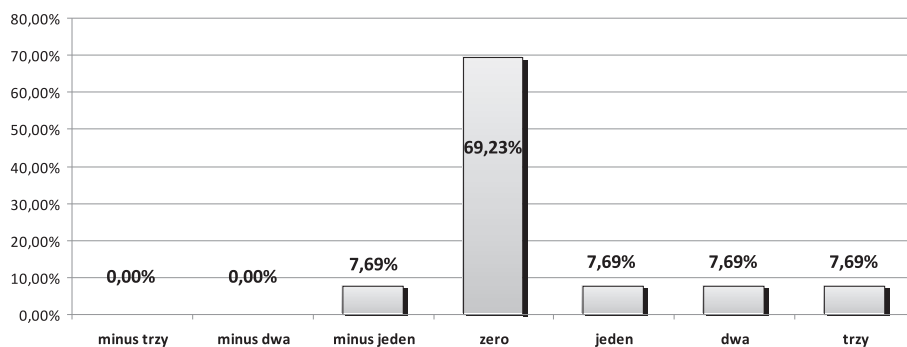
Analiza uwag ogólnych, dotyczących ustawy skłania do wniosku, iż regulacje w niej zawarte co do zasady oceniane są jako potrzebne. Wskazywano m.in. na fakt, iż ustawa daje bardzo ważne narzędzie do dochodzenia unieważnienia umów zawartych przez konsumentów pod wpływem błędu i że odwraca ona ogólną regułę ciężaru dowodu w sposób korzystny dla konsumenta. Podkreślano również okoliczność, że w niektórych sprawach przepisy innych ustaw konsumenckich okazywały się niewystarczającym instrumentem ochrony ich interesów, a ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowych wypełniła istniejącą lukę. Ustawa ta określana była nawet mianem „ze wszech miar koniecznej”, co jednak nie oznacza pełnej aprobaty stanu rzeczy, istniejącego na gruncie unormowań w niej zawartych – jako jego podstawowy mankament ankietowanych wskazał niski poziom rozumienia ustawy pośród osób z wymiaru sprawiedliwości. Jako zaleta ustawy uznany został przez kilku ankietowanych wysoki stopień szczegółowości opisów praktyk nieuczciwych, czytelność i dość wysoka precyzja w ich definiowaniu. Zdarzały się wręcz opinie, że ustawa jest napisana bardzo zrozumiale, w sposób niewymagający interpretacji unormowań w niej zawartych.

Z drugiej strony wskazywano jednak również na mankamenty ustawy, podnosząc m.in. rozbieżność oczekiwań konsumentów w kwestii pożądaných środków ochrony ich praw a katalogiem roszczeń ustawowych, brak przejrzystości przepisów ustawy, a także małą elastyczność zawartych w niej unormowań, co sprawiło, że pomimo krótkiego okresu jej obowiązywania już pojawiły się nowe praktyki rynkowe, stosowane przez przedsiębiorców, nieprzewidziane jej przepisami. W ramach uwag krytycznych pojawiły się również zdania, że sankcje, przewidziane przez ustawę, są zbyt mało rygorystyczne. Najczęstszą opinią krytyczną było stwierdzenie małej efektywności praktycznej regulacji, zawartych w analizowanej ustawie. Jako przyczynę takiego stanu rzeczy postrzegano m.in. zbyt wysokie dla przeciętnego konsumenta koszty sądowe. Generalnie w wypowiedziach respondentów konsumenta przeważały oceny co do zasady raczej pozytywne.

Grupa IV Oceniając ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym po 8% ankietowanych uznało, że zasługuje ona na ocenę „jeden”, „minus jeden”, „dwa” i „trzy”, zaś 69% – na „zero” (zob. Wykres 19).

Wykres 19

Jak ocenia Pan/Pani praktyczną przydatność nowej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dla poprawy poziomu ochrony konsumentów przed działaniami nieuczciwymi na rynku?



6. Wnioski końcowe

Przedstawione powyżej wyniki przeprowadzonych ankiet pozwalają na sformułowanie pewnych wniosków natury ogólnej: tym, co zwraca uwagę w pierwszym rzędzie, jest stosunkowo **niewielki stopień znajomości ustawy** oraz **bardzo niewielki stopień jej wykorzystania w praktyce**. Bez wątpienia zagadnienie nieuczciwych praktyk rynkowych cieszy się większym zainteresowaniem pośród rzeczników konsumenta, aniżeli pośród ankietowanych sędziów, na co wskazuje nie tylko dokonywana przez nich samoocena znajomości ustaw, ale również zainteresowanie ewentualnymi szkoleniami z tego zakresu.

Odpowiedzi udzielane przez sędziów wskazują jednoznacznie na małą efektywność sankcji cywilnoprawnych jako instrumentu ochrony interesów konsumenta. Przyczyną takiego stanu rzeczy jest zapewne po pierwsze – mała świadomość społeczna w kwestii treści ustawy (w tym przewidzianych w niej zakazów) oraz możliwości zastosowania środków ochrony zeń wynikających, po drugie – konieczność poniesienia kosztów sądowych, w tym ewentualnych kosztów związanych z przegraną w procesie, w połączeniu z częstokroć raczej niewielką (z perspektywy jednostkowych interesów konsumenta) wartością przedmiotu sporu. Powyższe dane, przekazane przez sądy powszechne, w zestawieniu z orzecnictwem Prezesa UOKiK, skłaniają do wniosku, że większe znaczenie praktyczne ma kwalifikacja naruszeń, jakich dopuszczają się przedsiębiorcy, jako naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Pojawia się jednak istotna wątpliwość, czy rzeczywiście w celu dokonania tego rodzaju kwalifikacji konieczne są przepisy

analizowanej ustawy. W wielu decyzjach wydanych z jej zastosowaniem przedmiotem oceny był stan faktyczny, w odniesieniu do którego uznanie danej praktyki za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło bowiem mieć miejsce również na gruncie stanu prawnego sprzed wejścia w życie ustawy (mowa tutaj przede wszystkim o różnego rodzaju praktykach wprowadzających w błąd).

Większe znaczenie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktyko rynkowym dostrzegalne jest w praktyce rzeczników konsumenta, przede wszystkim jako instrumentu, pozwalającego doprowadzić do polubownego rozstrzygnięcia sporu. Natomiast ilość postępowań sądowych oraz spraw wszczętych przed Prezesem UOKiK jest niewielka. W odniesieniu do postępowań sądowych w świetle wypowiedzi rzeczników jako przyczyna takiego stanu rzeczy jawi się ryzyko poniesienia kosztów, związanych z ewentualną przegraną, na pokrycie których rzecznikom brakuje środków finansowych. W zestawieniu z bardzo niewielką ilością spraw wszczynanych przez indywidualnych konsumentów, jako nieco zaskakująca jawi się opinia większości sędziów i rzeczników, że przyznanie konsumentom legitymacji procesowej w tym zakresie ma istotne znaczenie praktyczne.

W wypowiedziach, obejmujących postulaty *de lege ferenda*, nieznacznie zdają się przeważać opinie, z których wynika potrzeba zmian. Ich kierunki zostały jednak wskazane w sposób bardzo zróżnicowany – jako przepisy zasługujące na korektę wskazywano bowiem zarówno definicje legalne, zawarte w ustawie, klauzulę generalną, jak i dalsze unormowania, odnoszące się do poszczególnych praktyk, z tym, że w odniesieniu do ostatniej ze wskazanych kategorii przeważały wypowiedzi o charakterze ogólnym, wskazujące na potrzebę doprecyzowania regulacji. W związku z modelem harmonizacji maksymalnej, przyjętym w dyrektywie 2005/29, nie zawsze postulaty te byłyby możliwe do zrealizowania.

Ogólną ocenę ustawy dokonaną przez ankietowanych, należy uznać za raczej niską. W wielu kwestiach, takich jak np. właściwe miejsce regulacji nieuczciwych praktyk rynkowych czy też wpływ dyrektywy 2005/29 na harmonizację prawa w ramach UE zdania były podzielone, przy czym wyraźnie przeważały wypowiedzi ankietowanych, którzy w odniesieniu do wskazanych zagadnień nie mieli ustalonego poglądu.