

**MAŁGORZATA GANCZAR, ELŻBIETA SŁUGOCKA-KRUPA (RED.)**  
**OCHRONA KONSUMENTÓW I JEJ WSPÓŁCZESNE WYZWANIA**  
WYDAWNICTWO KUL, LUBLIN 2014, ss. 398

W 2014 r. nakładem Wydawnictwa KUL ukazała się monografia pt. *Ochrona praw konsumentów i jej współczesne wyzwania*. Publikacja jest owocem międzynarodowej konferencji naukowej o tym samym tytule, zorganizowanej przez Katedrę Administracyjnego Prawa Gospodarczego KUL oraz Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, z okazji 15-lecia instytucji Rzecznika Konsumentów. Publikacja jest poświęcona ważnym i niezwykle aktualnym zagadnieniom ochrony praw konsumentów w obliczu ostatnich zmian wprowadzonych w ustawodawstwie polskim. Niemiejsze opracowanie stanowi wielowymiarową analizę praw konsumenta na płaszczyźnie poszczególnych obszarów obrotu gospodarczego, prawa publicznego i prywatnego. W tym zakresie książka obok wartości naukowej posiada również wysoki walor akademicki oraz praktyczny. Dawno na rynku wydawniczym nie ukazała się tak obszerna publikacja zawierająca aktualny dorobek z zakresu prawa konsumenckiego.

Plan książki jest czytelny. Redaktorzy dokonali podziału publikacji na pięć rozdziałów – obszarów tematycznych, z których każdy tworzy na swój sposób zamknięty fragment całości, a jednocześnie stanowi uzupełnienie tematyki poprzednich. Rozdziały obejmują następujące obszary tematyczne: *Rola instytucji Rzecznika Konsumentów w pomocy prawnej; Przegląd instrumentów prawnych ochrony konsumenta; Ochrona konsumentów usług sektora energetycznego; Ochrona konsumentów usług sektora finansowego; Ochrona konsumentów usług sektora telekomunikacyjnego.*

Na wstępie została postawiona teza, że tworzenie właściwych ram prawnych ochrony konsumentów stanowi obecnie jedno z najistotniejszych zadań w procesie dostosowywania prawa krajowego do regulacji unijnych. Nadal jesteśmy w trakcie prac nad transpozycją do wewnętrznego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsu-

mentów. Redaktorzy stwierdzają, że zabieg ten pozwoli na ujednoczenie i doprecyzowanie przepisów dotyczących umów konsumenckich zawieranych w okolicznościach typowych, tj. w lokalu przedsiębiorstwa, w zakresie obowiązków informacyjnych, wymogów formalnych związanych z zawieraniem przedmiotowych umów oraz prawa odstąpienia od nich. Słusznie podnoszą jednak, że konsumenci korzystają również z usług wysoko wyspecjalizowanych i w tym zakresie problem unifikacji polskiego prawa konsumenckiego z prawem unijnym pozostaje także aktualny i wymaga szczególnej uwagi ustawodawcy oraz instytucji działających na rzecz ochrony konsumentów. Konsumenci są słabszą stroną stosunków prawnych zawieranych w obrocie i nie zawsze znają przysługujące im prawa lub nie wiedzą jak z nich korzystać.

W publikacji zostały przedstawione różnorodne problemy w ujęciu publiczno-prawnym i prywatno-prawnym co powoduje, że można znaleźć w niej przekrojową wiedzę na temat podstawowych i wyspecjalizowanych obszarów prawnych związanych z ochroną konsumenta. Opracowanie monograficzne w sposób kompleksowy prezentuje regulacje chroniące prawa konsumenta z punktu widzenia praktyków i teoretyków prawa. W publikacji przedstawione zostały najistotniejsze kwestie, związane z zagadnieniami ochrony konsumenta, ze szczególnym uwzględnieniem wpływu konsumenckich dyrektyw unijnych (m.in. dyrektywy 2011/83/UE o prawach konsumentów) na kształt polskich przepisów prawnych chroniących konsumentów zawartych m.in. w Kodeksie cywilnym, prawie bankowym, prawie energetycznym i prawie telekomunikacyjnym. W tym zakresie publikacja wzmiankuje również o założeniach i mechanizmach jurydycznych polskiej ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.

W książce znalazło się dwadzieścia sześć artykułów oraz pięć sprawozdań z konferencji. Szczególną uwagę recenzenta zwróciły artykuły podejmujące materię ochrony konsumenta usług wyspecjalizowanych: sektora energetycznego i telekomunikacyjnego, które zostały zebrane w rozdziałach trzecim i piątym. Zdaniem recenzenta problem ten jest podejmowany w doktrynie zbyt rzadko, dlatego artykuły z tego zakresu ocenia wysoko, m.in. z uwagi na ich unikatowy charakter.

W artykule pt. *Ochrona konsumenta w sektorze energetycznym – wybrane zagadnienia* T. Długosz stwierdza, że ochrona konsumenta jest obecna w przepisach prawa energetycznego, ale w samej ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne pojęcie konsumenta pojawia się w bardzo ograniczonym stopniu, na dowód czego obszernie przedstawia inne regulacje prawne, w tym dyrektywy unijne dotyczące energetyki,

w których pojęcie konsumenta jest obecne w znacznym rozmiarze. Autor rzetelnie przedstawił założenia i aktualny stan ochrony konsumenta w prawie energetycznym.

Z kolei K. Sobieraj przedstawiła rozwiązania prawne w zakresie systemu ochrony konsumenta jako odbiorcy wrażliwego na rynku usług energetycznych. Zwróciła uwagę na problem zagrożenia jednostki ubóstwem energetycznym i analizowała konstytucyjne gwarancje prawa dostępu do energii w kontekście art. 5 Konstytucji RP. Słusznie stwierdza, że państwo musi w pełni chronić prawa obywateli do dostaw energii wystarczającej do zaspokojenia podstawowych potrzeb po rozsądnych, łatwo i jasno porównywalnych i przejrzystych cenach. Zdaniem autorki polskie prawo energetyczne nie zapewnia dostatecznej ochrony jednostki zagrożonej ubóstwem energetycznym, dlatego kwestionuje ona polski system wsparcia odbiorców wrażliwych bazujący na jednorazowych dopłatach do wysokich rachunków za energię i wskazuje na brak rozwiązań długofalowych.

Niezwykle ciekawy w opinii recenzenta jest również problem badawczy, który zaproponował M. Domagała w artykule pt. *Odbiorca wrażliwy na rynku energii*. Autor stara się odpowiedzieć na pytanie, czy biorąc pod uwagę zmiany zachodzące na rynku, dotyczące liberalizacji sektorów działających do tej pory w ramach monopolów naturalnych (energetyki i telekomunikacji), jest możliwe utrzymanie jednolitych zasad ochrony konsumentów bez względu na to, jaki rodzaj dobra nabywają.

Zagadnienia dotyczące procesu poszczególnych wariantów implementacji do polskiego porządku prawnego dyrektyw III pakietu energetycznego, które powstały na przestrzeni lat 2012/2013 w aspekcie efektywnego wzmocnienia ochrony konsumenta w sektorze energetycznym, uwypuklił w artykule Ł. Mroczyński-Szmaj. Autor koncentruje się na trybie rozstrzygania sporów konsumenckich w sektorze energetycznym. Formułuje odważne postulaty wprowadzenia nowych instytucji ochrony konsumenta usług energetycznych, a mianowicie: utworzenie centralnego stałego Sądu Polubownego ds. energetyki działającego przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, uruchomienie profesjonalnej platformy ODR w sprawach energetycznych, stworzenie w Delegaturach Urzędu Regulacji Energetyki punktów kontaktowych, odpowiedzialnych za komunikację z centralą w Warszawie. Postuluje reaktywowanie instytucji Rzecznika Odbiorców, pełniącego funkcję *quasi*-mediatora w sporach, poprzez prowadzenie dialogu między stronami sporu.

Wybrane zagadnienia z zakresu ochrony konsumentów usług telekomunikacyjnych zaprezentował P. Fajgielski, który przedstawił specyfikę

usług telekomunikacyjnych w odniesieniu do ochrony interesów konsumentów, unormowania prokonsumenckie w prawie telekomunikacyjnym, tryb zawierania, zmiany i rozwiązywania umów oraz szczególne uprawnienia abonentów. Autor podsumował swoje rozważania stwierdzeniem, że w ostatnich latach znacząco zwiększył się zakres regulacji mającej na celu ochronę konsumentów w prawie telekomunikacyjnym, lecz nadal nie jest to jeszcze poziom satysfakcjonujący. Stan ten powoduje wiele przyczyn: problem przestrzegania przepisów prawa telekomunikacyjnego, problem braku wiedzy i świadomości osób korzystających z usług telekomunikacyjnych, wątpliwa skuteczność wymogów określonych w przepisach. Autor wskazał na potrzebę podejmowania dalszych wysiłków zmierzających do doskonalenia przepisów oraz kształtowania praktyki prawa telekomunikacyjnego w kierunku zapewniania jak najskuteczniejszej ochrony konsumentów korzystających z usług telekomunikacyjnych.

Artykuł pt. *Obowiązki przedsiębiorców w umowach elektronicznych z konsumentami* stanowi rzetelne studium obowiązków, wynikających z regulacji prawnych, spoczywających na przedsiębiorcach zawierających umowy z konsumentami w drodze elektronicznej. Autor, W. Wytrażek, w pełni zrealizował postawiony na wstępie artykułu cel, którym było syntetyczne zobrazowanie najważniejszych obowiązków przedsiębiorców w umowach elektronicznych, w szczególności w kontekście obowiązków informacyjnych.

M. Ganczar zwróciła w swoim artykule uwagę na rozwój cywilizacyjny i związane z nim tempo zmian w procesie zawierania umów, w tym również w obrocie konsumenckim. Autorka konstatuje, że narzędzia elektroniczne są obecnie powszechnie wykorzystywane do przekazywania informacji biznesowych, w tym ofert oraz zawierania umów na gruncie obrotu profesjonalnego i konsumenckiego. Rozwój nowych form komunikacji stosowanych przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami spowodował konieczność wprowadzenia nowych standardów ochrony konsumenta. Potrzeba zmian podyktowana jest specyfiką kanałów komunikacji stosowanych przy zawieraniu transakcji. Autorka prezentuje interesujący pogląd – twierdzi, że główne zagrożenia dla konsumenta wynikają przede wszystkim z faktu, że inicjatorem zawarcia umów w takim trybie jest zazwyczaj przedsiębiorca, a składane przez niego propozycje mogą stanowić zaskoczenie dla konsumenta. Zdaniem autorki nowa dyrektywa konsumencka nie wprowadziła w tym zakresie rewolucyjnych zmian, ale rozstrzygnęła wiele wątpliwości istniejących przed jej uchwaleniem. W artykule wnikliwie zostały omówione zmiany wprowadzone

dyrektywą w trybie zawierania umów na odległość, w tym zmieniony kształt prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Reasumując poczynione wyżej rozważania należy stwierdzić, że na uznanie zasługuje zamysł redaktorów poczyniony na początku każdego rozdziału. Jako że jest to publikacja pokonferencyjna, każdy rozdział rozpoczyna syntetyczne sprawozdanie z sesji/panelu poświęconego zagadnieniom eksplorowanym w danej części konferencji, a następnie zamieszczonym w danym rozdziale opracowania. Zdaniem recenzenta zastosowany zabieg doskonale uzupełnia treść poszczególnych artykułów składających się na każdy rozdział, a głosy i stanowiska zaprezentowane w dyskusjach nadają szerszy wydźwięk naukowy artykułom i tworzą pole do refleksji naukowej.

Pod względem redakcyjnym pozycja prezentuje wysoki poziom staranności, redaktorzy dokonali unifikacji skrótów i bibliografii w obrębie całej pozycji. Na początku książki znajduje się ujednolicony dla całego opracowania wykaz skrótów, a na końcu umieszczony został jednolity wykaz bibliograficzny cytowanej literatury. Przypisy znajdujące się w monografii zachowują wymogi redakcyjne. Zdaniem recenzenta zabrakło warstwy anglojęzycznej tytułów poszczególnych artykułów oraz streszczeń w języku polskim i języku angielskim wieńczących każdy artykuł. Recenzowana monografia jest opracowaniem wieloautorskim, stąd warto byłoby rozważyć sporządzenie zbiorczych not o autorach na początku lub na końcu monografii. Należy jednak zauważyć, że redaktorzy zastosowali metodę zamieszczenia informacji o autorach i ich afiliacji w pierwszym przypisie przy nazwisku na początku tekstu.

Prac organizacyjnych i redakcyjnych nad niniejszą monografią podjęły się dwie osoby: dr Małgorzata Ganczar (KUL), posiadająca bogate doświadczenie w pracy akademickiej, autorka kilkadziesiątu publikacji naukowych z zakresu prawa administracyjnego i gospodarczego oraz Elżbieta Sługocka-Krupa, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krośnie i Powiatu Krośnieńskiego, a zarazem Wiceprezes Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów. W opinii recenzenta koncepcja dokonania redakcji publikacji przez wieloletniego pracownika akademickiego i doświadczonego praktyka, mającego na co dzień styczność z problemami konsumentów, zasługuje na jak najwyższe uznanie. Owo połączenie nauki z praktyką jest bowiem nie tylko wyrazem obecnych trendów w szkolnictwie wyższym, ale przede wszystkim przydało recenzowanej publikacji podwójnego znaczenia: naukowego i praktycznego.

Na zakończenie należy podsumować, że cel założony przez redaktorów – osadzenie publikacji w realiach praktyki obrotu gospodarczego

– został w pełni osiągnięty. W publikacji znalazły się bowiem artykuły autorów reprezentujących różne środowiska zawodowe i naukowe: przedstawicieli palestry, przedstawicieli centralnych urzędów państwowych, rzeczników konsumentów, wybitnych przedstawicieli nauki z różnych ośrodków akademickich, młodych adeptów nauki prawa oraz przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami.

rec. *Agnieszka Żywicka\**

---

\* Dr; Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie.