

## ***Projekt nawiązania współpracy pomiędzy Rzecznikiem Ubezpieczonych a powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów***

### **I. Ustawowe zadania realizowane przez Rzecznika Ubezpieczonych oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów**

1. Rzecznik Ubezpieczonych jest ustawowo powołany do reprezentowania interesów osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych i uczestników pracowniczych programów emerytalnych.

Do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje, a w szczególności:

- 1) rozpatrywanie skarg w indywidualnych sprawach kierowanych do Rzecznika;
- 2) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych;
- 3) występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej bądź o wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych;
- 4) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli oraz Polskiej Izby Ubezpieczeń i organizacji gospodarczych powszechnych towarzystw emerytalnych o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych, pracowniczych programów emerytalnych i innych instytucji rynku ubezpieczeniowego;
- 5) stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń, agentami ubezpieczeniowymi oraz brokerami ubezpieczeniowymi, a także pomiędzy towarzystwami emerytalnymi a członkami otwartych funduszy emerytalnych, w szczególności poprzez organizowanie sądów polubownych do rozpatrywania tych sporów;
- 6) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych oraz uczestników pracowniczych programów emerytalnych.

2. Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów wykonują zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów,

Do zadań rzeczników konsumentów należy w szczególności:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

### **II. Założenia projektowanej współpracy**

Ustawowe zadania powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w zakresie ochrony ogólnie rozumianego interesu nieprofesjonalnych nabywców dóbr i usług są w części zbieżne z zadaniami Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeniowym i emerytalnym. Stanowi to istotną przesłankę do nawiązania współpracy, która może poprawić efektywność zadań realizowanych zarówno przez Rzecznika Ubezpieczonych, jak i przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów, działający na poziomie lokalnym, mogą stać się ważnymi partnerami dla wyspecjalizowanego organu ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeniowym i emerytalnym, jakim jest Rzecznik Ubezpieczonych. Z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych nawiązanie współpracy pozwala w szerszym zakresie dotrzeć z działaniami informacyjnymi i edukacyjnymi do lokalnych społeczności powiatów. Może to istotnie poprawić dostęp do informacji, w szczególności osób, które z różnych przyczyn mają utrudniony dostęp do zdalnych form komunikacji, takich jak Internet. Poprzez nawiązanie współpracy powiatowi (miejscy) rzecznicy uzyskują wsparcie merytoryczne i organizacyjne dla swoich działań w zakresie spraw konsumenckich rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Obszar ten ma duże znaczenie dla ogólnie pojmowanej ochrony praw konsumenckich. Zważywszy na powszechny charakter niektórych obowiązkowych ubezpieczeń OC i obligatoryjność członkostwa w OFE (dla osób urodzonych po 1968r.) uznać należy, iż większość dorosłych Polaków może oczekiwać ochrony i pomocy związanej z ubezpieczeniami lub funduszami emerytalnymi. Ta ostatnia kategoria spraw może istotnie wzrosnąć wraz z uruchomieniem systemu wypłat z II filara systemu emerytalnego. Spory na tle umów ubezpieczenia mają zwykle charakter skomplikowany, relatywnie często dochodzi tu do naruszeń interesu ubezpieczonego bądź uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Sprawy te często przekraczają możliwości samodzielnego działania przeciętnego konsumenta. Poprzez stałą współpracę rzecznicy konsumentów uzyskują możliwość zasięgnięcia konsultacji bądź przekazywania części spraw do Rzecznika Ubezpieczonych. Mogą też sygnalizować ujawniające się problemy dotyczące naruszania interesów konsumentów na lokalnym rynku ubezpieczeniowym lub emerytalnym, co z kolei pozwoli Rzecznikowi Ubezpieczonych na lepszy ogólny obraz zagrożeń dla interesów konsumentów w sektorach rynku, za które jest ustawowo odpowiedzialny w skali kraju.

### III. Zakres i formy projektowanej współpracy

1. Wyposażenie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w kompleksową informację w zakresie:
  - trybu składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych, w tym przekazanie informacji nt. wymogów formalnoprawnych z nią związanych;
  - trybu poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego działającego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, w tym udostępnienie regulaminu sądu, taryfy opłat, formularza wniosku, listy arbitrow wraz z informacjami o ich przygotowaniu do pełnionej funkcji;
  - możliwości uzyskania porady lub pomocy prawnej, w tym przekazanie harmonogramu dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Ubezpieczonych.

Informacje te mogłyby być wykorzystywane w bieżącej działalności informacyjnej rzeczników konsumentów, w szczególności wobec osób zgłaszających się z prośbami o informację lub pomoc prawną w zakresie ubezpieczeń gospodarczych lub funduszy emerytalnych. Powyżej wskazywane informacje i ich aktualizacje udostępniane będą w serwisie internetowym Rzecznika Ubezpieczonych [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl), w odrębnej, wydzielonej jego części.

2. Uaktywnienie postępowań skargowych (możliwości złożenia skargi) Rzecznika Ubezpieczonych za pośrednictwem powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów; rzecznik konsumentów służyłby pomocą w zakresie wstępnej oceny zasadności skargi, sformułowania zarzutów, skompletowania dokumentów etc.; do Rzecznika Ubezpieczonych należałoby prowadzenie postępowania skargowego na rzecz konsumenta tj. uzyskanie wyjaśnienia od zakładu ubezpieczeń bądź towarzystwa emerytalnego oraz merytoryczne rozpatrzenie sprawy, z którą wystąpił konsument.

3. Stworzenie analogicznej możliwości złożenia wniosku do Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych za pośrednictwem powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

4. Bieżące dzielenie się informacją prawną odnośnie orzecznictwa sądów powszechnych i SN. Ze strony Rzecznika Ubezpieczonych byłaby to informacja (przekazywana przede wszystkim z wykorzystaniem dedykowanej powiatowym (miejskim) rzecznikom części serwisu [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)), w szczególności dotycząca orzeczeń i uchwał SN, a także informacja o skierowanych do SN wnioskach, z którymi Rzecznik Ubezpieczonych może występować, gdy w orzecznictwie sądów powszechnych ujawnią się rozbieżności w wykładni prawa (rozbieżna linia wyrokowania sądów niższej instancji); ze względu na wskazywaną kompetencję, dla Rzecznika Ubezpieczonych istotne byłyby informacje pochodzące od rzeczników konsumentów nt. dostrzeganych rozbieżności w orzecznictwie sądów powszechnych właściwych miejscowo dla obszaru działania poszczególnych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów oraz w ramach innych działań własnych. Rzecznik Ubezpieczonych szczególnie zainteresowany jest otrzymywaniem kopii wyroków sądów niższej instancji zapadających we właściwych miejscowo dla rzeczników konsumentów sądach powszechnych.

5. Stworzenie przyjaznych operacyjnie mechanizmów informacyjno-konsultacyjnych w zakresie problematyki konsumenckiej rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego, służących wzajemnemu informowaniu o istotnych problemach merytorycznych, jakie ujawniają się w działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumenta z wykorzystaniem dedykowanych współpracy sposobów komunikacji elektronicznej (podstrony serwisu internetowego, adres poczty elektronicznej, lista maillingowa etc.).

6. Udostępnienie na zasadzie licencji niewyłącznej zasobów serwisu internetowego [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl) (z zastrzeżeniem konieczności wskazania źródła pochodzenia materiałów oraz poszanowania zasad wynikających z prawa autorskiego).

7. Przekazywanie przez Rzecznika Ubezpieczonych, w granicach możliwości organizacyjnych i finansowych, materiałów informacyjnych i edukacyjnych w uzgodnionych ilościach umożliwiających ich dystrybucję w lokalach biur powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

8. Bieżąca informacja o szkoleniach, seminariach i konferencjach organizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych przekazywana z wykorzystaniem dedykowanych współpracy sposobów komunikacji elektronicznej; Rzecznik Ubezpieczonych stwarzałby powiatowym (miejskim) rzecznikom konsumentów możliwość udziału w organizowanych i współorganizowanych przez niego wydarzeniach. Dodatkowo założono, że w związku z nawiązaniem współpracy przygotowany zostanie cykl szkoleń adresowanych wyłącznie do rzeczników konsumentów w postulowanym przez nich zakresie.

9. Inne formy współpracy, na odrębnie uzgadnianych warunkach, w tym m.in. wspólne publikacje lub materiały informacyjne adresowane do lokalnych społeczności (np. wkładki do prasy lokalnej), a także współpraca na płaszczyźnie edukacyjno-informacyjnej z Fundacją Edukacji Ubezpieczeniowej przy Rzeczniku Ubezpieczonych.

#### **IV. Ramy formalne – Porozumienie o współpracy**

Projekt w pierwszej fazie zakłada określenie zakresu i form współpracy oraz zawarcie serii porozumień o współpracy pomiędzy Rzecznikiem Ubezpieczonych, a poszczególnymi powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów.

Duża liczba powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów nakazuje uwzględnić ich zróżnicowane lokalne potrzeby, a zarazem zróżnicowane możliwości organizacyjne. W Biurze Rzecznika Ubezpieczonych został opracowany wzór ramowego porozumienia, który zostanie przedstawiony poszczególnym rzecznikom. Przyjęto, że każdy z powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów zawiera z Rzecznikiem Ubezpieczonych na bazie tego wzoru porozumienie, które w razie potrzeby może być aneksem ukształtowane w sposób odpowiadający szerszym intencjom lub dodatkowym potrzebom stron.

Postanowienia porozumienia są sformułowane w sposób pozwalający na możliwie dużą swobodę ich kształtowania i szeroki zakres współpracy. Należy jednak założyć, że pierwszy okres współpracy ujawni te obszary, w których współpraca najlepiej zaspokaja oczekiwania i potrzeby stron wynikające z realizowania ich ustawowych zadań lub wskaże na nowe, dodatkowe obszary, których powinna dotyczyć współpraca. W takim przypadku porozumienia będą, poprzez dodatkowe aneksy dostosowywane do rzeczywistego stanu współpracy i zakresu potrzeb stron porozumienia. Intencją Rzecznika Ubezpieczonych jest nadanie współpracy rzeczywistego wymiaru, tylko wówczas zawarcie porozumień może przyczynić się do poprawy stanu ochrony interesów konsumentów, a takie są przesłanki projektowanych działań.