

31.03.2017
ZATWIERDZAM

[Signature]

SPRAWOZDANIE

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim
za rok 2016

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim (dalej, określany jako Rzecznik) stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2017. 229 t.j.) na podstawie, którego Rzecznik przedkłada Staroście do zatwierdzenia w terminie do dnia 31 marca, roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów za pośrednictwem Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, wyodrębnionego w strukturze organizacyjnej Starostwa. Podstawę prawną działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 39 - 41 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art. 42 ww. ustawy. Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

Informację o instytucji Rzecznika można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Mińskiego, Federacji Konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

1. Struktura Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim w 2016 r. wykonywał swoje zadania przy pomocy Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w którym zatrudnione są dwie osoby z wykształceniem prawniczym.

Przyjęcia konsumentów w 2016 r. odbywały się trzy razy w tygodniu: w poniedziałek w godzinach 9.00-15.00, we wtorek i czwartek w godzinach 8.00-14.00. Pomimo wyznaczenia godzin przyjmowania interesantów w celu umożliwienia przygotowywania wystąpień Rzecznika, Rzecznik i zatrudniony pracownik przyjmowali interesantów w godzinach pracy Starostwa Powiatowego tj. w poniedziałek w godzinach 8.00-17.00; wtorek – czwartek w godzinach 8.00- 16.00; piątek w godzinach 8.00-15.00.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa, iż zadaniem Rzecznika jest:

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;
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów, jednakże z tego uprawnienia Rzecznik korzysta w uzasadnionych okolicznościach sprawy, za uprzednią zgodą Starosty.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela.

Rodzaj spraw	Liczba spraw	Rozstrzygnięcie				
		pozytywnie	negatywnie	Zakończone wyjaśnieniem	W toku	Sprawy w sądzie
1 Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów (postępowania)	160	59	19	13	66	3
2 Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w formie pisemnej	77	-	-	69	8	-
3 Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	2240			2240		
4 Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich	35	-	-	32	3	-
5 Wnioski o udostępnienie informacji publicznej	-	-	-	-	-	-
6 Petycje	-	-	-	-	-	-
RAZEM	2 512	59	19	2 354	77	3

W roku **2016** Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w **2512** spraw.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie porad prawnych i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Charakter udzielanej przez Rzecznika Konsumentów pomocy:

- osobiście (bezpośrednio w biurze),
- telefonicznie,
- za pośrednictwem poczty,
- drogą mailową.

Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i udzielenie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów przedstawia poniższa tabela:

I. Usługi, w tym:	944
ubezpieczeniowa	69
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	65
remontowo-budowlana	56
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	73
telekomunikacja (telefony, TV)	194
turystyczno-hotelarska	36
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	26
motoryzacja	33
pralnicza	7
pocztowa	13
przewozowa	38
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	29
medyczna	25
wyposażenie wnętrz	55
pogrzebowa	8
windykacyjne	198
inne	19
II. Umowy sprzedaży, w tym:	529
obuwie i odzież	256
wyposażenie mieszkania	51
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	83
komputer i akcesoria komputerowe	78
motoryzacja	31
artykuły spożywcze	7
inne	23
III. Umowy poza lokalem i na odległość	767
RAZEM	2240

Oprócz porad ustnych, które przedstawia powyższa tabela, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał porad w formie pisemnej. W 2016 r. udzielono 77 porad w formie pisemnej.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Po zakończonym procesie reklamacyjnym, który kończy się z naruszeniem interesów konsumentów, Rzecznik podejmuje działania na rzecz konsumenta, w jego indywidualnym sporze z przedsiębiorcą. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału, Rzecznik: prosi o ustosunkowanie się przedsiębiorcy do sprawy, by nabrać poglądu w sprawie lub na podstawie obowiązującego stanu prawnego wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia sprawy i wnosi o jego realizację. Podejmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie, tj. do wyczerpania wszystkich argumentów, które mogą być podstawą do zmiany stanowiska przedsiębiorcy. Polemiki oraz mediacje prowadzone z przedsiębiorcami były niekiedy długotrwałe, pracochłonne, ale w większości spraw zakończyły się pozytywnym rezultatem. W roku 2016 Rzecznik występował w 157 sprawach. W wyniku podjętych przez Rzecznika interwencji do przedsiębiorcy konsumenci w większości przypadków uzyskali wyjaśnienie swojej sytuacji prawnej lub zaspokojenie roszczeń.

Zgodnie z brzmieniem art. 42 ust 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca, do którego – zgodnie z art. 42 ust 1 pkt 3 ww. ustawy - wystąpił Rzecznik, jest zobowiązany do udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika. Naruszenie tego obowiązku jest zagrożone sankcją karną nie mniejszą niż 2000 zł - art. 114 ust 1 ww. ustawy.

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Prezes UOKiK podejmuje działania w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów, zaś Rzecznik podejmuje działania na rzecz indywidualnego interesu konsumentów. Współdziałanie między Urzędem a Rzecznikiem jest podstawą skutecznego systemu ochrony konsumentów. Wymiana informacji i współdziałania w większości przypadków odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej, za pomocą której przekazywane są podstawowe i niezbędne informacje potrzebne do pracy zarówno Rzecznikom jak i Urzędowi do prowadzonych postępowań. W przypadku podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Rzecznik występował z zawiadomieniem do Prezesa UOKiK o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Udzielał również informacji dla Prezesa UOKiK na potrzeby prowadzonych postępowań z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W ramach współpracy i komunikacji z właściwą delegaturą Inspekcji Handlowej, konsumenci byli informowani o możliwości skorzystania z zamieszczonej na stronach internetowych Inspekcji Handlowej listy rzeczoznawców, o możliwości przeprowadzenia mediacji i działaniu Polubownego Sądu Konsumenckiego.

Natomiast w sprawach, w których konsumenci dokonali transakcji handlowych z przedsiębiorcą, którego siedziba mieściła się w Unii Europejskiej, kierowani byli do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Wobec braku polubownego zakończenia sporu, sprawy kierowane były do sądu przez konsumentów, Rzecznik natomiast udzielał w tym zakresie porady prawnej i wyjaśnień, bądź też wstępnie przygotowywał powództwo (sprzeciw od nakazu zapłaty). Z uprawnienia wytaczania bądź wstępowania w powództwo, Rzecznik korzysta w wyjątkowych sytuacjach, uzależnionych od okoliczności danej sprawy.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Najczęściej stosowaną formą edukacji jest wskazanie konsumentom w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Konsumentom by móc w spokoju i ze zrozumieniem zapoznać się ze swoimi prawami otrzymywali bezpłatnie poradniki, broszury edukacyjne do przeczytania i zapoznania się w domu. W związku ze zmianą przepisów konsumenckich bardzo chętnie korzystali z broszur informacyjnych wydawanych przez UOKiK.

W związku ze zmianą przepisów przydatne dla konsumentów były broszury informacyjne wydawane przez UOKiK. W związku z bardzo dużym zainteresowaniem konsumentów broszurami informacyjnymi, w ocenie Rzecznika powinno nastąpić zwiększenie nakładów i środków przeznaczonych na ten cel. Wielokrotnie konsumenci uzyskujący porady prawne nie są w stanie zapamiętać wszystkich niezbędnych informacji o prawach konsumenckich i w tym zakresie pomocna jest broszura/poradnik konsumencki. Z broszur wydawanych przez UOKiK korzystali również przedsiębiorcy, którzy zgłaszali się do Rzecznika po bezpłatne poradniki.

III. WNIOSKI

Rzecznik realizował swoje zadania poprzez udzielanie porad i informacji, wspierając na bieżąco konsumentów w całym procesie reklamacyjnym aż do jego zakończenia. Jest to skuteczna forma pełniąca jednocześnie funkcję edukującą obie strony z zakresu prawa konsumenckiego. Podejmowane były również interwencje – wystąpienia pisemne do przedsiębiorców, w sytuacji, której działania podejmowane przez konsumentów nie odnosiły oczekiwanego rezultatu i w dalszym ciągu naruszane były ich interesy.

Pomimo ogromnej staranności i solidności pracowników Biura Rzecznika, trudno jest w pełni dotrzymać terminowości realizacji spraw i zadań. Ilość spraw nałożonych na każdego pracownika przekracza średnio przyjętą normę spraw. Zaznaczyć trzeba, że specyfika spraw prowadzonych u Rzecznika jest dalece odmienna od spraw administracyjnych. Każda sprawa jest inna i wymaga odmiennej analizy prawnej, innej podstawy prawnej czy powołania się na inne orzecznictwo. Ponadto do biura trafiają osoby starsze, nieporadne życiowo, którym trzeba poświęcić dużo czasu, tłumacząc ich sytuację prawną i niejednokrotnie za taką osobę napisać pismo do przedsiębiorcy, gdyż ze względu na wiek i zawilóści prawne nie są w stanie samodzielnie tego zrobić. Obecnie nie mogąc pozostawić bez wsparcia prawnego osób starszych, Rzecznik zobowiązał się do pomocy prawnej przed sądem (wstąpienie w powództwo) w kilku sprawach związanych z oszukańczym procederem namawiania osób starszych do podpisania umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wiąże się to z koniecznością reprezentowania konsumentów przed sądem i jeszcze większego obciążenia

sprawami i zapotrzebowania kadrowego w Biurze Rzecznika. Model i realia dzisiejszego życia wymuszają na współczesnym Rzeczniku wejścia w rolę i pełnienie funkcji bezpłatnego adwokata czy radcy prawnego, a sprawy cywile mają zupełnie inną specyfikę, i co najgorsze dotyczą różnych sfer życia, począwszy od kredytów i firm windykacyjnych, po turystykę, wodociągi, umowy na odległość a skończywszy na rękojmi przy sprzedaży. Bardzo pomocne jest dotychczas przyjęte rozwiązanie przyjmowania stażystów w Biurze Rzecznika, jednakże niezbędne jest zatrudnienie na stałe osoby mogącej odciążać w pracy Biuro Rzecznika.

Podstawowym problemem utrudniającym dochodzenie roszczeń reklamacyjnych jest brak świadomości przeciętnego konsumenta o jego prawach w stosunku do przedsiębiorcy. Wejście w życie w grudniu 2014 r. przepisów dotyczących roszczeń reklamacyjnych (rękojmi i gwarancji do Kodeksu cywilnego) dodatkowo wpłynął również na świadomość konsumentką w pozytywnym jak i negatywnym znaczeniu. Fakt niewiedzy konsumentkiej o prawach wykorzystują głównie sprzedawcy towarów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Mińsku Mazowieckim

dr Izabela Wesolowska