ZATWIERDZAM

SPRAWOZDANIE

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim za rok 2017

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) 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.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	mazowieckie
2. Powiat i liczba mieszkańców	miński; liczba mieszkańców powiatu: 152 268 (wg danych statystycznych z 2016 r.)
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Izabela Wesołowska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Doktor nauk prawnych
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK" NA PYT. 6 **7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.**	- 7/8 etatu, od 2018 na cały etat
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Biuro Rzecznika przyjmuje interesantów w poniedziałek od 8 do 15, wtorek i czwartek 8-14. W pozostałe dni i

8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	godziny obsługiwani są interesanci (w godzinach pracy starostwa) i mogą składać sprawy.
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	**1 osoba**
12. Koszt zadania własnego w budżecie powiatu	**169 919,22 zł**

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela – zestawienie **spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2017 r.**

Lp.	**Rodzaj spraw**	**Liczba spraw**
1	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów (postępowania)	254 (w tym z lat ubiegłych 119)
2	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w formie pisemnej	83 (w tym 8 z 2016 r.)
3	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	2356
4	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich	35 (w tym 3 z 2016 r.)
5	Wnioski o udostępnienie informacji publicznej	-
6	Petycje	-
	RAZEM	**2 728**

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej jest podstawowym i najważniejszym zadaniem realizowanym przez Rzecznika, bowiem tylko świadomy swoich praw konsument jest w stanie je wyegzekwować.

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

Zestawienie spraw dotyczących poradnictwa przedstawia załączona **tabela nr 1**.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W tym okresie Rzecznik nie składał 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.

Wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorcy znajduje podstawę w art. 42 ust 1 pkt 3 cytowanej na wstępie ustawy, a przedsiębiorca pod rygorem kary ma obowiązek udzielić Rzecznikowi informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika (art. 42 ust 4 w zw. z art. 114 ust 1 ww. ustawy). Rzecznik przedstawiała stanowisko na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – Rzecznik wskazywała przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosiła o jego realizację lub zwracała się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Szczegółowe zestawienie ilości i rodzaju spraw kierowanych do Rzecznika, przestawia załączona do sprawozdania **tabela nr 2**.

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

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem kontynuowano współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Finansowym, Europejskim Centrum Konsumenckim, Federacją Konsumentów, Policją, Rzecznikami Konsumentów. Współdziałanie między instytucjami i urzędami chroniącymi konsumentów a Rzecznikiem jest podstawą skutecznego systemu ochrony konsumentów. Wymiana informacji i współdziałania w większości przypadków odbywa się telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, za pomocą której przekazywane są podstawowe i niezbędne informacje potrzebne do pracy zarówno Rzecznikom, jak i Urzędom 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 postepowań z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W pozostałym zakresie Współpraca polegała m.in. na wzajemnej wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych.

W roku ubiegłym Rzecznik uczestniczyła w posiedzeniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, jako członek zaproszony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz uczestniczy w powołanym zespole roboczym opracowującym projekt ustawy o rzeczniku konsumentów.

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

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

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 albo sprzeciw od nakazu zapłaty. Ze względu na braki kadrowe i fizyczne możliwości – aktywność w tym zakresie jest niewielka i uzależniona od konkretnej sprawy konsumenckiej, skali zaistniałego problemu i indywidulanych predyspozycji i możliwości danego konsumenta.

Aktywność w tej sferze zadań Rzecznika przedstawia **tabela nr 3**, załączona do niniejszego sprawozdania.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Ustawa prawa bankowego pomija instytucje Rzecznika Konsumentów do żądania od banków wyjaśnień i informacji w sprawie konsumenta. Banki zasłaniając się prawem bankowym odmawiają Rzecznikowi udzielenia informacji w sprawie, z którą zwrócił się do Rzecznika konsument.

Rozważenia wymaga zasadność uczestnictwa rzecznika konsumentów w sądowym postępowaniu grupowym. Postępowanie w tych sprawach wiąże się z przymusem adwokackim, dlatego udział Rzecznika Konsumentów jest zbędny albo też należy rozważyć możliwość łączenia funkcji Rzecznika z uprawnieniami adwokackimi/radcowskimi, które niektórzy Rzecznicy posiadają.

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

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Konieczna jest zmiana i doprecyzowanie przepisów dotyczących działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, ilości osób zatrudnionych w biurze Rzecznika – dostosowanym do potrzeb.

Zauważalna jest potrzeba integracji środowiska rzeczników i wymiana informacji dotyczących prowadzonych spraw i działań w stosunku do przedsiębiorców (niejednokrotnie tych samych) i współdziałania w tym zakresie. W bieżącej pracy Rzecznika istnieje potrzeba wymiany informacji i doświadczeń. Rozważenia wymaga utworzenia zamkniętej grupy na jednym z portali społecznościowym w celu wymiany informacji i doświadczeń, bądź stworzenia platformy, która spełniałaby tę funkcję.

IV. TABELE

W ZAŁĄCZENIU:

- TAB. NR 1
- TAB. NR 2
- TAB. NR 3

Tabela

udzielanie porad i informacji prawnej w zak

		1.1.osobiście i telefonicznie													
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			in
		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	
	SPRZEDAŻ:														
1	art. **żywnościowe**				2	2					2	1			
2	**odzież i obuwie**	35	10		367	12							3	4	
3	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu	2	12	6	87	12		4					1		
4	**rządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	21	45	143	207	26			8		7	19	3		
5	**samochody** i środki transportu osobistego	5	6		48	6						6			
6	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące	6	2									3			
7	produkty związane z **opieką zdrowotną**		12	15	43									8	
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**	7	8	2	28	6								4	
9	**inne**		4		18	2								5	
	USŁUGI:														
	związane z rynkiem **nieruchomości**	3			21			5						3	
10	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**		2		43	6								2	
11	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia				11										
12	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu				25										
13	**finansowe**	6	2	16	20	2		22		1	29	3	1	63	
14	**ubezpieczeniowe**	5			28	2		12						6	
15	**pocztowe i kurierskie**				26	2									
16	**telekomunikacyjne**	24	64	39	40	18		16	5		15	49	21	5	
17	**transportowe**				10									3	
18	**turystyka i rekreacja**				56	4		5			19	3		5	
19	sektor **energetyczny i wodny**	8	16	12	26		3	18			4	11	7	6	
20	związane z **opieką** i opieką zdrowotną	2			12						1				
21	**edukacyjne**	3			7				3		1				
22	**inne**	8			20										
23	RAZEM	135	183	233	1145	100	3	82	16	1	78	95	36	114	
	informacje ogólne	45													
	niekonsumenckie	67													

ochrony interesów konsumentów

razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															razem
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
																0
																0
7																0
431	1		4	5		2									1	13
127		1	2	4		2				1						10
7 491				4		6						1				11
71				3												3
11																0
78				1												1
55						1										1
29				2		2				1					1	6
																0
32				1												1
53				5									1			6
11																0
25																0
168				2									1			3
53				1									1			2
28						1										1
5 301				4								1			1	6
13	1					1										2
92				2								1				3
111	1															1
15											1					1
14																0
28																0
2 2244	3	1	6	34	0	15	0	0	0	2	1	3	3	0	3	71
45	niekonsumenckie															4
67	z 2016															8
2356	razem:															83

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	RAZEM
SPRZEDAŻ:																
art. **żywnościowe**																0
odzież i obuwie	1		2	36		2										41
meble, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu			1	4												5
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy			4	15		6				2		1				28
samochody i środki transportu osobistego	1		1	2		1						1				6
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1												1
produkty związane z **opieką zdrowotną**		1	1	2												4
art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**						2										2
inne				1												1
USŁUGI:																
związane z rynkiem **nieruchomości**				1												1
bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				4												4
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																0
finansowe				3				1		1	4		6	1	4	20
ubezpieczeniowe																0
pocztowe i kurierskie																0
telekomunikacyjne	1		1	1		4			1		1	1	1		1	12
transportowe				3		2							1			6
turystyka i rekreacja				4												4
sektor **energetyczny i wodny**																0
związane z **opieką** i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne																0
RAZEM	3	1	10	77	0	17	0	1	1	3	5	3	8	1	5	135
	razem:															135

Tabela 3. Pomoc na drodze sądowej

	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																
art. **żywnościowe**																
odzież i obuwie																
meble, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu			1													1
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
inne																
USŁUGI:																
związane z rynkiem **nieruchomości**																
bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																
finansowe															1	1
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne												6			1	7
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor **energetyczny i wodny**																
edukacyjne																
inne																
RAZEM			1									6			2	**9**
sprawy o ukaranie																**4**
zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa																**2**
	razem:															15