



**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Mińsku Mazowieckim**

05-300 Mińsk Maz. ul. Kościuszki 3, tel. (25) 759 87 64; fax (25) 759 87 02

**Sprawozdanie z funkcjonowania Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w roku 2007**

Mińsk Mazowiecki, marzec 2008

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego, do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego i wojewódzkiego jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37 – 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), zwanej dalej uokik. Powiatowy Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

Wyżej wskazana ustawa stanowi, iż rzecznika konsumentów powołuje i odwołuje rada powiatu. Rzecznika konsumentów powołuje się spośród osób z wyższym wykształceniem, w szczególności prawniczym lub ekonomicznym, i z co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową. Natomiast czynności w sprawach z zakresu prawa pracy wobec rzecznika konsumentów wykonuje Starosta.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim – Pani Izabela Wesołowska ma wyższe wykształcenie prawnicze i posiada ponad 7 letnią praktykę zawodową (pracowała w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Departamencie Polityki Konsumenckiej).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Pani Izabela Wesołowska została powołana na to stanowisko uchwałą Rady nr V/27/07 z dnia 21 marca 2007 r. Wymiar czasu pracy Rzecznika od 1 kwietnia 2007 r. wynosi ½ etatu. Do 1 kwietnia 2007 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim – Pani Maria Woźniak, powołany był na ¼ etatu. Natomiast obecnie – w 2008 r. Rzecznik zatrudniony jest na ¾ etatu. Miejscem wykonywania pracy Rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Mińsku Mazowieckim, ul. Kościuszki 3. Przyjęcia konsumentów odbywały się trzy razy w tygodniu, w poniedziałek w godzinach 13⁰⁰-18⁰⁰, we wtorek i czwartek w godzinach 8⁰⁰-13⁰⁰.

Pod względem organizacyjnym Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega Staroście Mińskiemu.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa jednoosobowo – nie dysponuje wyodrębnionym, zorganizowanym biurem, w którym pracuje personel pomocniczy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 40 ust. 5 uokik) wskazuje o możliwości wykonywania przez rzecznika konsumentów swoich zadań przy pomocy wyodrębnionego biura w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców. Jak wynika z Biuletynu Statystycznego Województwa Mazowieckiego z IV 2005 r., powiat miński liczy około 140 tys. mieszkańców. Jak wynika z powyższego zostały spełnione warunki niezbędne do ustanowienia w Powiecie Mińskim zorganizowanego biura rzecznika konsumentów. Przemawia za tym również tendencja wzrostowa spraw zgłaszanych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim, jak i ich charakter.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów wynikających z art. 42 uokik należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.

Oprócz ww. kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem o stosowaniu przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2000R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

Charakter udzielanej przez rzecznika konsumentów pomocy: osobiście – bezpośrednio w biurze, telefonicznie, listownie lub poprzez e-mail.

Rzecznik konsumentów informował o prawach i obowiązkach, analizował zapisy umów, kart gwarancyjnych, wyposażał w ulotki informacyjne bądź w teksty odpowiednich aktów prawnych. W wielu przypadkach konsumenci informowani byli o swoich uprawnieniach i udzielano porady, w jaki sposób złożyć skuteczną reklamację (w formie pisemnej) i w jaki sposób mogą dochodzić swoich uprawnień. Jeżeli działania konsumenta były nieskuteczne rzecznik występował do przedsiębiorcy, prowadził mediacje itp. – działania mające na celu polubowne załatwienie sprawy. Jeśli to nie skutkowało, rzecznik pomagał konsumentom przy sporządzaniu pozwów do sądu (i innych pism procesowych) dla konsumentów, a następnie wstępował w wytoczone przez konsumentów powództwo.

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

Podstawową formą świadczenia pomocy przez rzecznika konsumentów jest udzielanie porad prawnych (informacje o przysługujących prawach, kierowanie konsumentów do właściwych instytucji: np. Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych). Szczegółowe zestawienie udzielanych przez rzecznika konsumentów porad prawnych przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 1 – Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	136
bankowe	5
ubezpieczeniowe	11
systemy argentyńskie	2
inne finansowe	15
telekomunikacja (operatorzy telefonii stac i kom, TV kablowa)	35
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	8
informatyczne	9
motoryzacyjne (serwis)	2
turystyczne i hotelarskie	8
pralnicze	2
remontowo-budowlane	3
pocztowe	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	4
komunikacyjne	4
transportowe	3
inne	24
II. Umowy sprzedaży, w tym:	272
wyposażenie wnętrz	19
okna i drzwi	30
sprzęt RTV i AGD	20
sprzęt komputerowy	14
odzież	8
obuwie	52
samochody i akcesoria	14
nieruchomości	32
materiały budowlane	16
sprzęt sportowy	1
sprzęt rehabilitacyjny	3
art. spożywcze	3
zabawki	1
płyty CD, DVD	1
telefony komórkowe	15
Inne	43
III. Umowy poza lokalem i na odległość	21
Razem	429

Biorąc pod uwagę dane dotyczące poradnictwa konsumenckiego z ubiegłego roku, liczba udzielonych przez rzecznika porad i wyjaśnień stale wzrasta. Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej, znajomości przysługujących konsumentom praw, czy też z drugiej strony – nieznajomości przepisów konsumenckich ale właściwym „doinformowaniu” gdzie szukać fachowej pomocy – wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie przeciętnego konsumenta na odpowiednią i skuteczną pomoc. Niewątpliwie skutecznie sprzyja temu także aktywna polityka medialna UOKiK,

podkreślająca m.in. rolę rzeczników konsumentów jako instytucji chroniącej interesy konsumentów (ogólnopolska kampania edukacyjno-informacyjna „Nie daj się oskubać” zgłoś się do rzecznika konsumentów). Ponadto na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Mińsku Mazowieckim znajduje się informacja dotycząca funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

I. umowy sprzedaży konsumenckiej – głównie (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu): obuwia, okien i drzwi, sprzętu RTV i AGD, elementów wyposażenia wnętrz, materiałów budowlanych, telefonów komórkowych, sprzętu komputerowego. Najczęstszymi przypadkami, w których podejmowane były działania to m.in.:

- 1) *w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową*: negatywne rozpatrzenie reklamacji (niezgodnie ze stanem faktycznym bądź prawnym), narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji - nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców ustawowego 14 - dniowego terminu załatwienia reklamacji. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji” rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego – nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową na mocy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.; zwanej dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej);
- 2) *w zakresie gwarancji*: nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, długie terminy naprawy bądź w ogóle nie wskazanie w gwarancji terminu naprawy, brak możliwości skorzystania z uprawnień gwarancyjnych z wielu powodów szczegółowo wyliczonych w dokumencie gwarancyjnym, utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich.

Zdarzały się również sprawy, w których istniały zapewnienia producenta lub sprzedawcy, np. „faktura jest gwarancją na 10 lat” albo „paragon jest gwarancją”. Konsumentów traktują to jako gwarancję, że produkt przez ten okres będzie objęty bezpłatną ochroną. Samo takie oświadczenie nie jest gwarancją, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta.

Brak unormowania gwarancji konsumenckiej w ustawie o sprzedaży konsumenckiej bądź w Kodeksie cywilnym (obecna gwarancja w Kodeksie cywilnym nie ma zastosowania do obrotu z udziałem konsumentów), powoduje, iż konsument nie jest właściwie chroniony gdy korzysta z gwarancji.

Niestety konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy wykorzystują (w szczególności dotyczy to spraw związanych z reklamacją sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych), uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności.

II. związane ze świadczonymi usługami – podstawowymi problemami, z jakimi spotykał się Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim w tym zakresie były (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu):

- 1) *usługi telekomunikacyjne* – niewłaściwie naliczone rachunki telefoniczne, stwarzanie utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych,
- 2) *usługi bankowe i finansowe* – niewłaściwe końcowe rozliczenie umów kredytowych, przekazywanie do firm windykacyjnych długów przedawnionych bezprawne wpisywanie do bazy nierzetelnych dłużników bankowych,
- 3) *usługi ubezpieczeniowe, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych* – odmowa wypłaty odszkodowania, zaniżanie jego wysokości, nieinformowanie o możliwości rozliczenia gotówkowego,
- 4) *problemy z Internetem* – niezrealizowanie umowy, problemy z przyłączeniem do Internetu (w przypadku TP SA – niemożliwość zmiany łącza radiowego na kablowy a tym samym niemożliwość korzystania z usług internetowych),
- 5) *usługi turystyczne* – niska jakość świadczonych usług i różnice występujące pomiędzy ofertą katalogową a rzeczywistą usługą,
- 6) *usługi motoryzacyjne* – długotrwałe naprawy, nieskuteczne naprawy,
- 7) *usługi pralnicze* – zniszczenie odzieży oddanej do czyszczenia chemicznego,
- 8) *usługi edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)* – brak możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy i obowiązek zapłaty za cały rok kształcenie pomimo rezygnacji na początku I semestru, odmowa wydania świadectwa ukończenia szkoły z powodu nieuregulowania wszystkich opłat za szkołę,

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez:

- III. *nieprawidłowości w wykonywaniu umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość* – polegające na utrudnianiu konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza odstąpienia od umowy w okresie trwania 10 – dniowego ustawowego terminu, przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy oraz niezwracanie dokonanych przedpłat, nierozwiązanie zawartych umów na odległość i żądanie za nie zapłaty, niepodawanie adresu siedziby przedsiębiorcy, co uniemożliwiało skuteczne odstąpienie od umowy.

Z porady rzecznika konsumentów korzystali również przedsiębiorcy. Przedmiotem ich pytań była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego, sposobu rozpatrzenia reklamacji.

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

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców znajdują podstawę w art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik. Większość wystąpień miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, rzecznik wzywał do udzielenia wyjaśnień w sprawach zgłoszonych przez konsumentów bądź też do dobrowolnego spełnienia ich uzasadnionych roszczeń. W odpowiedzi na pisma rzecznika przedsiębiorcy w większości przypadków przedstawiali swoje stanowiska w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień a w większości przypadków uwzględnieli roszczenia konsumentów.

W prowadzonych sprawach Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim jest w stałym kontakcie z konsumentem. Przy składaniu dokumentów rzecznik prosi o podanie telefonu kontaktowego, co ułatwia komunikację z konsumentem i usprawnia, przyspiesza realizację zadań rzecznika konsumentów. Oprócz tego rzecznik wysyła do

wiadomości konsumenta wystąpienia kierowane do przedsiębiorców. W ten sposób konsument na bieżąco informowany jest o stanie swojej sprawy. Konsumentom zadowolonym są z przyjętej formy komunikowania się rzecznika z konsumentem i takim prowadzeniem spraw.

Znamienne jest, że w większości przypadków wystąpienia do przedsiębiorców, kończyły się pozytywnym załatwieniem sprawy. Wskazuje to z jednej strony na sprawne prowadzenie przez rzecznika mediacji z przedsiębiorcami, a z drugiej strony na zrozumienie i chęć polubownego załatwienia sporu przez przedsiębiorców.

W wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorcy, rzecznik powoływał się na art. 114 ust 1 uokik, który ustanawia sankcję za naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia, lub obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznikowi przysługuje prawo wystąpienia do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł na przedsiębiorcę naruszającego ww. obowiązek. Z przedmiotowego uprawnienia, rzecznik konsumentów skorzystał w stosunku do przedsiębiorcy zajmującego się sprzedażą i montażem stolarki okiennej i drzwiowej.

Z prowadzonych spraw można wywnioskować, że sprzedawcy nadal często nie znają (bądź nie respektują) przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Szczegółowe zestawienie spraw, w których rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w interesie konsumentów zawarte jest w poniższej tabeli (Tabela nr 2).

Tabela nr 2 – Wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Wyszczególnienie	Ogółem			
	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	28	18	2	8
bankowe	3	3		
ubezpieczeniowe	3	2	1	
inne finansowe	4	3		1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	6		4
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	2		
motoryzacyjne (serwis)	1	1		
turystyczne i hotelarskie	3	1	1	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1			1
komunikacyjne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	55	31	19	5
wyposażenie wnętrz	2	1	1	
zakup okien i drzwi	6	3	2	1
sprzęt RTV i AGD	3	2		1
sprzęt komputerowy	3	2	1	
obuwie	14	13	1	
samochody i akcesoria	2	2		
nieruchomości	13		12	1

materiały budowlane	3	2	1	
telefony komórkowe	3	1	1	1
Inne	6	5		1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	4	0	0
Razem	87	54	21	12

Biorąc pod uwagę dane dotyczące wystąpień rzecznika konsumentów, ilość spraw bardzo znacząco wrosła w porównaniu z latami ubiegłymi. We wszystkich przypadkach interwencja konsumentów – składane reklamacje, nie odniosły oczekiwanych rezultatów pomimo powołania się na swoje prawa wynikające z poszczególnych aktów prawnych i niezbędna była pomoc rzecznika konsumentów.

Z prowadzonych spraw można wywnioskować, że przedsiębiorcy często nie respektują przepisów konsumenckich. Może to wynikać z ich nieznajomości bądź też z braku chęci pozytywnego załatwienia sprawy, licząc, że konsument nie zdecyduje się na dalsze postępowanie, w szczególności na postępowanie sądowe. W wystąpieniach rzecznika konsumentów w wielu przypadkach skuteczne było powołanie się na obowiązujące przepisy, z których wynikają prawa i obowiązki zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców. Motywujący przedsiębiorców był obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. Naruszenie tego obowiązku podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł, z czego konsekwentnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim korzysta.

Z zestawienia tabelarycznego (tabela nr 2) wynika, że w wystąpieniach pisemnych rzecznika dominowały następujące kategorie spraw:

I. w zakresie wykonywania usług:

1) *usługi telekomunikacyjne:*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do Tele 2 Polska w przypadku konsumentki która zawarła w marcu 2006 roku umowę na odległość o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przy zawieraniu przedmiotowej umowy dołączony był regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, obowiązujący od 14 września 2006 roku. W styczniu 2007 roku konsumentka otrzymała fakturę na kwotę 100 zł tytułem kary za przedterminowe odstąpienie od umowy, od której wówczas de facto nie odstąpiła i nie składała w tym zakresie żadnego oświadczenia woli. Złożona reklamacja została przez Tele2 Polska Sp. z o.o. rozpatrzona pozytywnie. Na potwierdzenie tego faktu konsumentka dysponowała pismem przedsiębiorcy. Następnie pismem z dnia 20 marca otrzymała wezwanie do uregulowania należności 100 zł oraz doliczenie do niej 10 zł tytułem przesłania wezwania do zapłaty. Podstawą żądania jest § 6 ust. 5 Regulaminu obowiązującego od dnia 14 września 2006 roku, którego konsumentka nigdy nie otrzymała, a wskazujący na konieczność uregulowania należności pomimo złożonej reklamacji. Interwencja rzecznika odniosła oczekiwany rezultat, bowiem firma uznała, że konsumentka nie ma żadnych zobowiązań wobec Tele2.

W kolejnej sprawie przeciwko Tele 2 Polska Sp. z o.o. konsument miał zawartą z Tele2 Polska Sp. z o.o. umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W dniu 21 marca 2006 r. otrzymał listem poleconym pismo informujące o zmianie warunków umowy w ramach abonamentu Dobry Wieczór i Weekend z dniem 1 kwietnia 2006 r. Konsument

skorzystał z przysługującego mu prawa wypowiedzenia zmienionych warunków umowy i natychmiast następnego dnia (22 marca 2006 r.) wysłał do Tele2 Sp. z o.o. pismo, w którym poinformował o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Firma zamiast rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, zaczęła naliczać rozmowy według nowego cennika usług telekomunikacyjnych, który nie został przez konsumenta zaakceptowany. Dodatkowo naliczała kwotę 10 zł za każdorazowe wysłanie wezwania do uregulowania należności. Konsument zapłacił firmie Tele2 Sp. z o.o. 11,84 zł jako kwotę należną za połączenia wykonane w kwietniu (według obowiązującego konsumenta cennika usług) i opłatę za biling. Pomimo wielokrotnych pism, sprawa nie została wyjaśniona a rzekomy dług został sprzedany firmie Presco, za co konsumenta obciążono 15% wartości dochodzonej należności. Następnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów wystąpił do przedsiębiorcy w sprawie błędnie naliczonego rachunku za usługi telekomunikacyjne, świadczone na rzecz konsumenta. W ocenie rzecznika konsumentów, żądana kwota do zapłaty wystosowana przez firmę Presco za nieuregulowanie należności z umowy o usługi telekomunikacyjne świadczone przez Tele2 Sp. z o.o. nie znajdowała prawnego ani faktycznego uzasadnienia. W odpowiedzi na wystąpienie dokonano korekty ostatniej faktury i wynikała z niej nadpłata w kwocie 12,63 zł. W rezultacie okazało się, że firma błędnie naliczała faktury. Pomimo pozytywnego rozstrzygnięcia sprawy, nie została ona zakończona do dnia dzisiejszego (w 2008 r. rzecznik skierował sprawę do sądu), bowiem pomimo dokonania korekty faktury i ewidentnego błędu Tele 2 Polska Sp. z o.o. w dalszym ciągu domagała się zapłaty za wysyłane wezwania do zapłaty z błędnie wystawionej faktury i postępowania windykacyjnego.

Uogólniając najwięcej interwencji rzecznika podejmowanych było w stosunku do Tele 2 Polska Sp. z o.o. (błędnie naliczone faktury, zmiany regulaminu nie dając konsumentowi odpowiedniego czasu na wypowiedzenie nowych warunków umowy, stosowanie nowego regulaminu do spraw konsumentów, których obowiązywał wcześniejszy regulamin). Interwencje do Tele 2 Polska Sp. z o.o. są o tyle utrudnione, że udzielane odpowiedzi stanowią standardowy szablon a uzyskanie konkretnej informacji wiąże się z koniecznością wielokrotnego występowania do przedsiębiorcy i żądania konkretnych odpowiedzi.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim występował również do Telekomunikacji Polskiej S.A. Interwencje związane były ze zmianą łącza radiowego na kablowe i świadczeniu usług powszechnych. W jednej sprawie konsument uzyskał odszkodowanie a kolejna nie została wyjaśniona, bowiem Powiatowy Rzecznik Konsumentów skierował ją do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który ma podjąć właściwe kroki.

2) *usługi bankowe i inne finansowe:*

Sprawy kierowane do rzecznika konsumentów dotyczyły również żądania przez firmy windykacyjne zapłaty za świadczenia, które uległy przedawnieniu. Konsumenti nękanymi byli wezwaniem do zapłaty za należności. Na podstawie art. 118 k.c. termin przedawnienia wynosi lat dziesięć, a dla roszczeń o świadczenia okresowe oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej - trzy lata. Dług zaciągnięty przez konsumentów dotyczył działalności gospodarczej przedsiębiorcy, zatem termin przedawnienia dla tego rodzaju wierzytelności wynosi 3 lata. Mając na uwadze upływ czasu (w niektórych przypadkach wynosił ponad 7 lat), od którego wierzytelność stała się wymagalna należy uznać, że przedmiotowa wierzytelność uległa przedawnieniu. Zgodnie z interpretacją art. 117 i następnych kodeksu cywilnego, dokonana wyrokiem Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 30 września 2005 roku (I ACa 693/05) zrzeczenie się przedawnienia winno być wyraźne. We wszystkich przypadkach sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumentów.

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim zgłaszane były sprawy dotyczące usług bankowych. Jedną ze spraw dotyczyła wypłaty z bankomatu. Konsument dokonywał wypłaty 1400 zł z bankomatu. Przy zakończeniu transakcji, po wydaniu karty bankomatowej, bankomat nagle wyłączył się nie realizując polecenia wypłaty pieniędzy z rachunku. Po włączeniu się również nie zrealizował polecenia wypłaty z konta i pojawił się komunikat o awarii systemu. Sytuacji tej towarzyszył wydruk z bankomatu, zamiast potwierdzenia transakcji – pusta kartka. Konsument złożył reklamację na niezrealizowaną transakcję w bankomacie. W odpowiedzi bank uznał tylko częściowo reklamację za zasadną – uznając tylko kwotę 900 zł z 1400 zł. Konsument odwołał się od reklamacji, jednakże wcześniejsza decyzja banku została podtrzymana. Po wystąpieniu Powiatowego Rzecznika Konsumentów bank uznał całkowicie reklamację konsumenta za zasadną.

II. w zakresie wykonywania umów sprzedaży:

1) *zakup okien i drzwi:*

O ile z zestawienia wystąpień rzecznika nie wynika duża ilość spraw tego rodzaju, to można uznać, że na terenie powiatu mińskiego największe problemy są związane z umową sprzedaży stolarki okiennej i drzwiowej. Nagminne są nierozpatrywane reklamacje konsumentów. W jednym przypadku został skierowany wniosek do sądu grodzkiego o nałożenie kary na przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą w Mińsku Mazowieckim przy ul. Piłsudskiego 31 pod nazwą Okna Drzwi (obecnie sprawa znajduje się w sądzie) za naruszenie obowiązku udzielania rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika. W innych przypadkach, w których podejmowana była interwencja rzecznika konsumentów, konieczne jest wystąpienie do sądu w związku z negatywnym rozpatrzeniem reklamacji konsumentów. W ocenie rzecznika konsumenci zasadnie wnosili do przedsiębiorców roszczenia o naprawę, bądź wymianę okien czy drzwi. W szczególności w sprawach z tego zakresu Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim napotykał na znaczne trudności w wyegzekwowaniu słusznych roszczeń konsumentów.

2) *umowy sprzedaży obuwia:*

Jak w każdym roku najwięcej spraw z zakresu umów sprzedaży dotyczyło reklamacji obuwia. W prawie wszystkich sprawach przedsiębiorcy zgadzali się ze stanowiskiem rzecznika wyrażonym w konkretnej sprawie konsumenckiej.

3) *umowy sprzedaży nieruchomości:*

W przypadku umów deweloperskich najwięcej spraw dotyczyło podwyższenia ceny mieszkania zakupionego od dewelopera. Konsumenci, którzy podpisali umowę o budowę lokalu mieszkalnego otrzymali pismo wzywające do podpisania aneksu do umowy pod rygorem rozwiązania zawartych umów. Aneks do umowy zobowiązywał konsumentów do wyrażenia zgody na podwyższenie ceny mieszkania o 10 % a w niektórych przypadkach o 17%. Umowa wiążąca strony nie dawała uprawnień do podwyższenia ceny mieszkania przez Dewelopera. W związku z tym, niepodpisanie aneksu do umowy nie mogło skutkować jej rozwiązaniem z winy nabywców. Poza tym, w ocenie rzecznika nie można skutecznie zmusić konsumentów do dokonywania zmian w umowie. Do tego niezbędny jest konsensus obu stron. Zaznaczyć należy, że w sytuacji wprowadzenia przez przedsiębiorcę stosownego

zapisu w umowie o zobowiązaniu konsumenta do podpisania w przyszłości aneksów do umowy, byłoby to sprzeczne z art. 385³ pkt 4 i pkt 8 kodeksu cywilnego i uznane za niedozwolone postanowienie umowne. Tego rodzaju klauzula wpisana jest do rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego, przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i posługiwanie się postanowieniem obligującym konsumenta do podpisywania aneksu do umowy jest traktowane jako praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów. Pomimo ewidentnej racji konsumentów, musieli oni zgodzić się na podpisanie aneksów do umowy podwyższających cenę mieszkania. Przedsiębiorca przyznał rację rzecznikowi i „odstąpił” od podwyższenia ceny lokali mieszkalnych jednakże wskazał, że sytuacja gospodarcza zmusza go w tej sytuacji do rozwiązania umowy z konsumentami. Oczywiście zgodnie z umową przedsiębiorca wypłaciłby konsumentom również karę umowną lecz rozwiązanie to, ze względu na znaczny wzrost ceny mieszkań, nie było dla konsumentów rozwiązaniem korzystnym. W związku z tak przedstawioną sytuacją i wyborem: rozwiązania umowy bądź podpisania aneksu do umowy – konsumenci zdecydowali się na podpisanie aneksów podwyższających cenę mieszkania.

Kolejna sprawa związana z umową deweloperską dotyczyła żądania zapłaty za eksploatację mieszkania i media za czas, w którym budynek nie był jeszcze oddany do użytkowania. Konsument zawarł umowę z deweloperem na budowę lokalu mieszkalnego. Konsument podpisał protokół odbioru lokalu mieszkalnego w styczniu 2007 r. W tym czasie trwały prace budowlane na terenie obiektu i nie był on wyposażony w pełną infrastrukturę. Budynek został oddany do użytkowania we wrześniu 2007 r. W październiku 2007 r. został podpisany akt notarialny przenoszący własność lokalu na konsumenta. Firma natomiast zobowiązała konsumenta do uregulowania należności za eksploatację i media od stycznia do września (włącznie). Niedozwolone jest by obiekt oddany był do użytkowania przed uzyskaniem pozwolenia na użytkowanie. Tym samym pobieranie opłat w czasie niemożliwości korzystania i wstępu do budynku jest niewłaściwe, tym bardziej, że większość urządzeń nie było dostępnych. Pobieranie zatem opłat eksploatacyjnych z tego tytułu w ocenie rzecznika konsumentów była nieuzasadniona. Sprawa połowicznie została zakończona.

4) umowy sprzedaży materiałów budowlanych:

Pod koniec 2007 r. na rynku nastąpił wzrost cen materiałów budowlanych, co również znalazło odzwierciedlenie w prowadzonych przez rzecznika sprawach. Konsument dokonał zakupu bloczków z betonu komórkowego. Zamówienie zostało złożone w marcu 2007 r. i przyjęte, czego dowodem było potwierdzenie przyjęcia zamówienia. Konsument zgodnie z umową dokonał wpłaty na wskazane konto a zamówione bloczki miały być dostarczone za miesiąc. Następnie po miesiącu firma zażądała od konsumenta dodatkowej zapłaty (podwyższenie ceny materiałów) pod rygorem rozwiązania umowy. W ocenie rzecznika przez przyjęcie zamówienia przez przedsiębiorcę i zapłatę przez konsumenta ceny, doszło do zawarcia umowy, której przedmiotem są bloczki z betonu komórkowego. Po podjęciu interwencji przez rzecznika konsumentów sprawa została zakończona pozytywnie dla konsumenta – zostały wydane bloczki z betonu komórkowego bez konieczności dokonania dopłaty w związku ze zmianą cen na rynku.

3. Powództwa na rzecz konsumentów.

Artykuł 42 ust. 2 uokik stanowi, iż fakultatywnym zadaniem rzecznika konsumentów jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Prawo nie obliuguje jednak rzecznika do wystąpienia do sądu na rzecz konsumenta. Decyzje w tej sprawie rzecznik podejmuje samodzielnie, po analizie przedłożonej mu skargi oraz związanej z nią dokumentacji. Oznacza to, iż rzecznik samodzielnie dokonuje oceny ryzyka i zasadności wystąpienia z powództwem przeciwko przedsiębiorcy.

Rzecznik konsumentów decydował się na wytoczenie powództwa na rzecz konsumentów, gdy:

- przedstawione przez konsumenta dowody jednoznacznie wskazywały, iż przedsiębiorca rażąco naruszył prawo;
- przedstawione dowody wskazywały jednoznacznie, iż przedsiębiorca naruszył prawo a jednocześnie rzecznik ocenia, że konsument sam nie poradzi sobie ani ze sporządzeniem pozwu ani z uczestnictwem w procesie (osoby starsze, chore);
- sprawa dotyczy szerokiego kręgu konsumentów, a wyrok w sprawie mógłby stanowić pewien rodzaj wskazówki na przyszłość w podobnych sprawach (precedens).

Przed wytoczeniem powództwa rzecznik konsumentów kierował do przedsiębiorcy propozycję ugodowego załatwienia sporu. W przypadku, gdy przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi, lub jego stanowisko było odmienne od stanowiska rzecznika, sprawa kierowana była na drogę postępowania sądowego. Stosownie do art. 63³ Kodeksu postępowania cywilnego, rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować do toczącego się już postępowania w każdym jego stadium za zgodą powoda.

Powództwa, do których Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim wstępował dotyczyły: umowy związanej - sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i kredytu konsumpcyjnego, umowy ubezpieczenia na życie oraz umowy dotyczącej czasowego korzystania z ośrodka wypoczynkowego. Wszystkie sprawy zostały rozpatrzone przez sąd na korzyść konsumentów.

Pierwsza ze spraw związana była z zawarciem umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, której przedmiotem była mata rehabilitacyjna ozomatic oraz umowy kredytu konsumpcyjnego na realizację umowy sprzedaży. Mata miał być przeznaczona dla niepełnosprawnego dziecka. Przy zawarciu umowy przedstawicielka firmy poinformowała konsumentów, że wypełnienie formularza umowy kredytowej jest niezbędne do celów przyznania dofinansowania z PFERON. Konsument podpisał zarówno umowę sprzedaży maty (miała być bowiem dofinansowana z funduszu PFERON) jak i umowy kredytu na zakup tego sprzętu. Przedstawicielka firmy pozostawiła dokument pt. urządzenie rehabilitacyjne Ozomatic PTL – z którego wynika, że dofinansowanie z funduszu może wynieść do 60% kosztów. Konsument nie był świadomy, że zamiast dokumentów dotyczących dofinansowania PFERON, wypełnia umowę kredytową. Po przysłaniu przez bank blankietów wpłat, zorientował się, że będzie musiał spłacać kredyt w ratach a nie było go na to stać. Dokonał zwrotu maty rehabilitacyjnej do sprzedawcy (nastąpiło skuteczne odstąpienie od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa) i wysłał do banku oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Bank uznał przedmiotowe oświadczenie za nieskuteczne ze względu na upływ czasu (minął termin na odstąpienie od umowy kredytu konsumenckiego).

Konsument uzyskał od sprzedawcy potwierdzenie, że oddał matę rehabilitacyjną i anulowano wystawioną fakturę na jej zakup. Pomimo, że konsument nie dysponował zakupionym towarem ani pieniędzmi z kredytu (prawdopodobnie pieniędzmi z kredytu dysponował sprzedawca, na którego konto zostały przelane pieniądze przez bank), bank skierował sprawę do sądu (nakaz zapłaty) a następnie do komornika. Konsument natomiast skierował sprawę do rzecznika konsumentów. Wystosowano do sądu powództwo o pozbawienie klauzuli wykonalności tytułu wykonawczego banku. Wyrok sądu był korzystny dla konsumenta.

Kolejna sprawa sądowa dotyczyła umowy o czasowe korzystanie z ośrodka wczasowego. Konsument w kwietniu 2005 r. podpisał z International Travel Marketing Sp. z o.o. formularz rezerwacyjny oraz Certyfikat. Formularz rezerwacyjny uprawniał konsumenta wraz z 3 osobami towarzyszącymi do wyjazdu na 2 tygodnie na Teneryfę za cenę 4000 zł. W uwagach zawarto adnotację, że konsument może dokonać zmiany wybranego miejsca na 1 tydzień w Tajlandii, bądź na 1 tydzień w Chorwacji za dopłatą. W tym dokumencie ustalono również terminy wpłaty rat za dokonaną rezerwację. Nie wskazano natomiast terminu wyjazdu. Konsument zgodnie z warunkami umownymi dokonał zapłaty należności. Następnie skorzystał z uprawnienia zamiany miejsca wypoczynku – wybierając 1 tydzień w Chorwacji za dopłatą. Z tych też względów wypełniono formularz rezerwacyjny, w którym wskazano precyzyjnie termin wyjazdu na 10 – 17 czerwca 2006 r. Wskazano miejsce pobytu ogólnie - na Chorwację oraz konieczność dokonania dopłaty 100 € za apartament 4 osobowy. Zgodnie z warunkami umowy przekazał firmie na ponad miesiąc przed wyjazdem ankietę zgłoszeniową. Przedmiotowa ankietka nie wskazywała konkretnie na ośrodek wypoczynkowy na Chorwacji ani na termin, który został określony w formularzu zgłoszeniowym. Pracownik firmy natomiast, bez zgody konsumenta wypełnił za konsumenta formularz w języku angielskim, przy jednoczesnym wskazaniu ośrodka wypoczynkowego, do którego konsument musiał dopłacić 750 € oraz sfalszowano podpis konsumenta. Następnie firma poinformowała konsumenta o potwierdzeniu rezerwacji w ośrodku na Chorwacji oraz wskazała, że ma dokonać dopłaty do pobytu w wysokości 750 € (zamiast 100€) w ciągu 14 dni na wskazane w piśmie konto. W ocenie rzecznika firma dokonała zmiany istotnych warunków umowy. W związku z podwyższeniem wysokości świadczenia – zmianę istotnych warunków umowy, konsument pismem zrezygnował z wykonania umowy i zażądał zwrotu spełnionego dotychczas świadczenia. Firma natomiast uważała, że to konsument winny jest niewykonania umowy i nie dokonywała zwrotu zapłaconej przez konsumenta ceny. Konsument zdecydował skierować sprawę do sądu przy pomocy rzecznika konsumentów. Sprawa została rozstrzygnięta przez sąd na korzyść konsumenta. Należy w tym miejscu wskazać, iż korzystny wyrok dla konsumenta jest pierwszym (wynika to z informacji udzielonych przez innych rzeczników konsumentów). Jak dotąd konsumenci albo nie decydowali się na wytaczanie powództw albo rozstrzygnięcia sądu były dla nich niekorzystne.

Kolejna sprawa sądowa dotyczyła odszkodowania z polisy na życie. Konsument ubezpieczony był na wypadek śmierci oraz objęty był dodatkowym ubezpieczeniem na wypadek śmierci ze szczególnych powodów w tym na skutek zawału serca. Następnie nagle zmarł i nie była przeprowadzona sekcja zwłok, która wskazałaby bezpośrednią przyczynę śmierci. Żona konsumenta uzyskała odszkodowanie podstawowe, natomiast ubezpieczyciel odmówił wypłaty dodatkowego odszkodowania, uzasadniając, że nie można wskazać bezpośredniej przyczyny śmierci jako zawału. Wyjaśnienia wymaga fakt, że w karcie statystycznej do karty zgonu, stwierdzono, że przyczyną wyjściową zgonu była ostra niewydolność oddechowa – krążeniowa, przyczyną wtórną niewydolność oddechowa, przyczyną bezpośrednią – niewydolność krążenia. Opis zawarty w przedmiotowym dokumencie w ocenie rzecznika wskazywał, że przyczyną zgonu był zawał. Poza tym, z karty informacyjnej wynikało, że zgon nastąpił po reanimacji, co potwierdzałoby przyczynę zgonu – zawał. Ubezpieczyciel w postanowieniach umownych określił, że za zawał uznaje się

niedokrwienną martwicę mięśnia sercowego, będącego następstwem nagłego zmieszenia dopływu krwi do określonej części mięśnia sercowego i nie uznała roszczeń konsumentki do wypłaty dodatkowego odszkodowania. Sąd w wyroku zaocznym uznał powództwo za zasadne. Ubezpieczyciel złożył sprzeciw od wyroku zaocznego w następstwie czego sąd uchylił wyrok zaoczny i oddalił powództwo. Sąd Apelacyjny natomiast uznał zasadność roszczeń konsumentki.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturami, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Trwa stała, bieżąca współpraca pomiędzy Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów a Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Mińsku Mazowieckim. W ocenie rzecznika, bieżąca współpraca UOKiK jest w pełni zadowalająca. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim uzyskiwał wyczerpujące informacje dotyczące prowadzonych przez UOKiK spraw przeciwko przedsiębiorcom (postępowania, postępowania wyjaśniające), z którymi miał do czynienia w bieżącej pracy. Problemy, które były konsultowane z UOKiK dotyczyły spraw dotyczących turystyki, spraw telekomunikacyjnych (Tele 2 Polska Sp. z o.o.), jak i spraw dotyczących sprzedaży konsumenckiej. Rzecznik konsumentów udzielał również informacji UOKiK dotyczących bieżących spraw prowadzonych przez rzecznika, jak i przysyłał sprawy konsumenckie, które mogły być wykorzystane przez UOKiK do prowadzonych postępowań z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim współpracował również z powołaną przez Prezesa UOKiK Krajową Radą Rzeczników Konsumentów. Rada ta jest ustawowym, stałym organem opiniodawczo-doradczym Prezesa Urzędu w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego. W skład Rady wchodzi dziewięciu rzeczników konsumentów, po jednym z obszaru właściwości miejscowej każdej delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W przypadku województwa mazowieckiego (właściwość Delegatury UOKiK w Warszawie) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim kontaktował się z przedstawicielem Rady z tego terenu – Panią Małgorzatą Rothert Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Warszawie. Na bieżąco uzyskiwał informację (mailem, telefonicznie) dotyczące istotnych spraw podejmowanych w interesie konsumentów i współpracy rzeczników z UOKiK.

Ponadto rzecznik konsumentów w 2007 r. współpracował z:

- ⇒ Inspekcją Handlową,
- ⇒ Policją,
- ⇒ Urzędem Regulacji Energetyki,
- ⇒ Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich,
- ⇒ Biurem Rzecznika Ubezpieczonych,

Współpraca z ww. podmiotami polega m. in. na wzajemnej wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych.

5. Występowanie rzecznika konsumentów jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim wzywa w trybie art. 42 ust 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2007r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) przedsiębiorców do udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji w sprawach w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów oraz zobowiązuje ich do ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Niedostosowanie się do powyższego obowiązku jest wykroczeniem. Jest ono bowiem zagrożone zgodnie z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów grzywną nie mniejszą niż 2000 zł, a orzekanie w takich sprawach następuje w trybie przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. Nadto należy przyjąć, iż takie wykroczenie dokonywane jest na szkodę konsumentów, gdyż polega na nie udzieleniu informacji w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów. W 2007 r. tylko jeden przedsiębiorca naruszył powyższy obowiązek. Obecnie sprawa jest rozpatrywana przez Sąd Rejonowy w Mińsku Mazowieckim, Sąd Grodzki w Mińsku Mazowieckim.

6. Wystąpienia rzecznika konsumentów do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem o stosowaniu przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

W 2007 r w prowadzonych sprawach konieczne było wystosowanie do Prezesa UOKiK zawiadomienia o stosowaniu przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim, działając na podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) zawiadomił Prezesa UOKiK o możliwości stosowania przez **Carrefour** Centrum Handlowe w Mińsku Mazowieckim przy ul. Warszawskiej 61, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy, polegającej na podawaniu nierzetelnej i wprowadzającej w błąd konsumentów informacji o cenie zakupywanych towarów przez umieszczanie na wywieszkach cenowych innej ceny niż przy kasie. Powyższe działanie ww. przedsiębiorcy mogło również spełniać przesłanki praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust 2 pkt. 3 ww. ustawy, tj. stanowić nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę, oraz spełniać przesłanki godzących w zbiorowe interesy konsumentów czynów nieuczciwej konkurencji, zdefiniowanych w art. 3 ust. 1, art. 10 ust. 1 oraz 16 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503; Nr 197, poz. 1661; z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Nr 162, poz. 1693). Wyjaśnienia wymaga okoliczność, że do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim zgłosił się konsument wskazując na nieprawidłowości w prowadzeniu działalności gospodarczej przez Carrefour w Mińsku Mazowieckim. Nieprawidłowość polegała na umieszczaniu na wywieszkach przy produktach, ceny niższej od tej, którą w rzeczywistości płacił przy kasie.

Również w sprawie, która znalazła kontynuację w 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim zawiadomił Prezesa UOKiK, działając na podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) o stosowaniu przez Wyższą Szkołę Technologii Informatycznych w Warszawie, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 2

pkt 1 ww. ustawy, polegającej na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Zawiadomienie zostało wystosowane w styczniu 2008 r. jednakże dotyczyło sprawy rozpoczętej w 2007 r.

7. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań rzecznika jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych na rzecz konsumentów. Działania powyższe podejmowane były zarówno wobec konsumentów dorosłych jak i młodzieży. Powiatowy Rzecznik Konsumentów kierował również w kilku przypadkach akcje informacyjne do przedsiębiorców z terenu Miasta Mińsk Mazowiecki w zakresie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Podjęte przez rzecznika działania miały następujące formy:

- współpraca z prasą – wywiady z prasą dotyczące zgłaszanych przez czytelników spraw konsumenckich,
- współpraca z telewizją o zasięgu ogólnokrajowym – Polsat, program Interwencja.
- edukacja w szkole polegająca m.in. na rozpowszechnianiu materiałów edukacyjnych, propagowaniu wiedzy o przysługujących konsumentowi prawach (ustawa o sprzedaży konsumenckiej, umowa poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)
- wywieszanie na tablicy informacyjnej w Starostwie Powiatowym w Mińsku Mazowieckim, umieszczonej koło siedziby Powiatowego Rzecznika Konsumentów, informacji w sprawach z zakresu ochrony praw konsumentów.

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką, a tym samym określających pozycję konsumenta na rynku. Rzecznik dąży do tego, aby konsumenci mieli możliwość świadomego podejmowania decyzji przy dokonywaniu wyboru dóbr i usług. Podstawą racjonalnych wyborów jest rzetelna informacja o cechach oferowanych towarów i usług, warunkach bezpiecznego ich używania (korzystania), a także procedurach reklamacyjnych w przypadkach ujawnienia ich niewłaściwej jakości.

Powyzsza działalność informacyjna popularyzowała wiedzę konsumencką przyczyniając się do edukacji społeczności mińskiej w tej dziedzinie, jak również uświadamiała konsumentom, że w spornych sprawach powstałych w stosunkach z nierzetelnymi przedsiębiorcami mogą zwrócić się do rzecznika po bezpłatną pomoc prawną, użyteczną przy dochodzeniu swoich roszczeń.

IV. WNIOSKI KOŃCOWE

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2007 r. dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub informację. Wiele spraw zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek telefonicznej bądź osobistej interwencji rzecznika albo po wystąpieniu w formie pisemnej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim działa jednoosobowo – nie dysponuje wyodrębnionym, zorganizowanym biurem, w którym pracuje personel pomocniczy. Tendencja wzrostowa spraw zgłaszanych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim oraz charakter zgłaszanych spraw, które dotyczą różnych dziedzin prawa, przemawia za stworzeniem biura rzecznika konsumentów i wsparcie rzecznika jedną osobą do pomocy w prowadzonych sprawach. Będzie to również z korzyścią dla mieszkańców powiatu mińskiego, bowiem w sytuacji nieobecności rzecznika (sąd, UOKiK, ECK, urlop) zostanie im udzielona pomoc. W obecnej sytuacji rzecznik, pomimo zwiększenia etatu na $\frac{3}{4}$, ma duże trudności w wykonywaniu zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Trudność ta wynika z ilości spraw oraz ich zawilego charakteru (w niektórych przypadkach wymaga to skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego). Aby sprostać tej sytuacji kształtuje się potrzeba zatrudnienia dodatkowej osoby i stworzenia biura rzecznika konsumentów. Taką możliwość daje również ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Art. 40 ust. 5 uokik stanowi o możliwości wykonywania przez rzecznika konsumentów swoich zadań przy pomocy wyodrębnionego biura w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców. Jak wynika z Biuletynu Statystycznego Województwa Mazowieckiego z IV 2005 r., powiat miński liczy około 140 tys. mieszkańców. Zostały zatem spełnione warunki niezbędne do ustanowienia w powiecie mińskim zorganizowanego biura rzecznika konsumentów. W ocenie rzecznika, właściwe funkcjonowanie tej instytucji wymaga wsparcia personelu pomocniczego i zorganizowanie zgodnie z zapisem w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów biura rzecznika konsumentów.

Kolejna kwestia dotycząca funkcjonowania rzecznika konsumentów związana jest z prośbą uzyskania pełnego dostępu do Internetu. W udzielanych poradach prawnych, jak i w niektórych sprawach – przy umowach zawieranych przez Internet, rzecznik musi dysponować, pełnym dostępem do Internetu. W związku z tym wydaje się zasadnym przyłączenie rzecznika do sieci internetowej (pełny dostęp) a tym samym umożliwienie rzecznikowi właściwe i sprawne udzielanie porad i informacji konsumentom.

Izabela Wesołowska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Mińsku Mazowieckim