



**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 Mińsku Mazowieckim
w 2008 roku**

Mińsk Mazowiecki, marzec 2009

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 ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów (uokik). Powiatowy Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

W zakresie funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów uległy zmianie przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Od 1 stycznia 2009 r. rzecznik konsumentów bezpośrednio podporządkowany jest staroście i mają do niego zastosowanie przepisy ustawy o pracownikach samorządowych. Jednocześnie pozostały bez zmian przepisy określające wymagania, co do osób pełniących funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Rzecznikiem Konsumentów może być osoba z wyższym wykształceniem, w szczególności prawniczym lub ekonomicznym, i z co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim – Pani Izabela Wesołowska ma wyższe wykształcenie prawnicze i posiada prawie 9 letnią praktykę w sprawach konsumenckich.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Pani Izabela Wesołowska zatrudniony jest na $\frac{3}{4}$ etatu i nie dysponuje wyodrębnionym biurem ani też personelem pomocniczym. 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 11⁰⁰-17⁰⁰, we wtorek i czwartek w godzinach 8⁰⁰-14⁰⁰.

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. Oznacza to, że 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. W stosunku do spraw podjętych w 2007 r., w 2008 r. ich liczba wzrosła o 95 %, natomiast liczba udzielanych porad i przyjęć interesantów wzrosła o 97 %.

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 2007 R. 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 w niektórych sprawach 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.

Razem udzielonych porad i informacji	849
Wyszczególnienie udzielanych porad:	
I. Usługi, w tym:	382
bankowe	32
ubezpieczeniowe	24
systemy argentyńskie	
inne finansowe	17
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	89
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	62
informatyczne	
motoryzacyjne (serwis)	18
turystyczne i hotelarskie	10
pralnicze	8
remontowo-budowlane	24
pocztowe	2
medyczne	1
dentystyczne	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	15
komunikacyjne	6
transportowe	6
kamieniarskie	11
fotograficzne	
krawieckie	3
lokalowe	15
inne	38
II. Umowy sprzedaży, w tym:	439
wyposażenie wnętrz	72
sprzęt RTV i AGD	81
sprzęt komputerowy	28
odzież	24
obuwie	69
samochody i akcesoria	30
nieruchomości	31
materiały budowlane	16
kosmetyki	1
sprzęt sportowy	1
sprzęt rehabilitacyjny	4
art. spożywcze	3
biżuteria	2
zabawki	2
zwierzęta	
płyty CD, DVD	
telefony komórkowe	20
Inne	55
III. Umowy poza lokalem i na odległość	28

Biorąc pod uwagę dane dotyczące poradnictwa konsumenckiego z ubiegłego roku, liczba udzielonych przez rzecznika porad i wyjaśnień stale wzrasta (wzrost o 97%). 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. Ponadto na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Mińsku Mazowieckim znajduje się informacja dotycząca funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim. Na stronie zamieszczone są wzory pism jak i podstawowe przepisy konsumenckie.

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 przedstawiali swoje stanowiska w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień a w większości przypadków uwzględniłi 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. Konsumenti zadowoleni są z przyjętej formy komunikowania się rzecznika z konsumentem i takim prowadzeniem spraw. Wynika to z informacji, którą zamieszczali konsumenci korzystający z usług rzecznika na stronie internetowej na forum internetowym gazety pl w zakładce Mińsk Mazowiecki (w załączeniu).

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.

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.

Przedmiot sprawy	Ogółem ilość wystąpień	Informacje porady pisemne	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Zakończone w 1/2 pozytywnie	odmowa wystąpienia	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	87	19	37	18	4	3	6
bankowe	4	1	1	2			
ubezpieczeniowe	5	3	1				1

systemy argentyńskie							
inne finansowe	3		1			1	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	21	5	11	3	2		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	11	3	5	1	1	1	
informatyczne	1	1					
motoryzacyjne(serwis)	4	1		2		1	
turystyczne i hotelarskie	6	1		3	1		1
pralnicze	2			1			1
remontowo-budowlane	7	1	2	2			2
pocztowe							
medyczne	3	1	1	1			
dentystyczne							
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	9		9				
komunikacyjne	6	1	2	3			
transportowe							
kamieniarskie	1		1				
fotograficzne							
krawieckie							
lokalowe							
inne	4	1	3				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	78	10	43	10	3	6	6
wyposażenie wnętrz	15	1	9	3		1	1
sprzęt RTV i AGD	11		7	1	2		1
sprzęt komputerowy	4	1	2				1
odzież	3		3				
obuwie	12	1	7	3			1
samochody i akcesoria	3	1	2				
nieruchomości	5	2	3				
materiały budowlane	10		3	1		5	1
kosmetyki							
sprzęt sportowy							
sprzęt rehabilitacyjny	2		2				
art. spożywcze	1	1					
biżuteria							
zabawki							
zwierzęta							
płyty CD, DVD							
telefony komórkowe	5	2	1	1			1
Inne	7	1	4	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5	1	4				
Razem	170	30	84	28	7	9	12

Biorąc pod uwagę dane dotyczące wystąpień rzecznika konsumentów, ilość spraw bardzo znacząco wrosła w porównaniu z latami ubiegłymi (wzrost o 95%). 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 prawa 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 Sp. z o.o. w sprawach błędnie naliczonych faktur, w sporach dotyczących zmiany regulaminu. W sprawach telekomunikacyjnych występował również do Telekomunikacji Polskiej S.A. w kwestiach dotyczących promocji przy zawieraniu umów o usługi telekomunikacyjne. W tym zakresie dominowały skargi na nieprzekazanie drukarki w ramach promocji, bądź niesprawności tego urządzenia. Konsumenci prosili też o pomoc rzecznika w sprawach o zawarcie i wykonanie umów o usługi telekomunikacyjne i internetowe. W zakresie uruchomienia neostrady, przeszkodą w realizacji umowy były kwestie techniczne, natomiast w sprawach dotyczących wykonywania usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym, konsumenci uzyskali stosowane odszkodowanie.

W ocenie rzecznika, o ile podejmowane są interwencje na rzecz konsumentów w sporze z Telekomunikacją Polską S.A., są one w znacznej większości rozpatrywane na korzyść konsumentów i nie występują poważne problemy z działalnością tego operatora.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim występował również do Polskiej Telefonii Cyfrowej Sp. z o.o. (Era) w ramach realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z usługą dodatkową, tj. dostępem do Internetu. Konsument reklamował smsy o podwyższonej opłacie za usługi, które nie zostały wykonane. Konsument w ramach złożonych reklamacji uzyskiwał sprzeczne informacje, co do podmiotu, na który była świadczona usługa, stąd też były uzasadnione wątpliwości co do faktycznego ich wykonania przez konsumenta. Dodatkowo, za nieuregulowaną, sporną należność zostały bezprawnie zablokowane wszystkie telefony (3) konsumenta, pomimo istnienia odrębnych umów. Rzecznikowi nie udało się pozytywnie rozwiązać zaistniałego sporu. Konsument zapłacił sporną należność wobec zastosowanego przez przedsiębiorcę przymusu – blokady wszystkich telefonów.

W stosunku do ww. przedsiębiorcy, rzecznik podejmował również interwencje związane ze świadczeniem usług internetowych (słaby zasięg bezprzewodowego internetu, niesprawny modem).

2) *usługi bankowe i inne finansowe:*

W sprawach dotyczących kredytów konsumenckich na uwagę zasługuje jedna ze spraw związana z zakupem sprzętu internetowego. Konsumentka początkowo chciała nabyć sprzęt komputerowy na kredyt, którego w konsekwencji nie zawarła. Tym samym konsumentka nie podpisywała umowy z bankiem. Po upływie kilku miesięcy przyszło do konsumentki wezwanie do zapłaty nieuregulowanej raty kredytu. Dowiedziała się, że zapłaciła już 3 raty a z nie wpłaciła kolejnej. Konsumentka starała się sama wyjaśnić sprawę ale bez powodzenia. Po rozpatrzeniu sprawy przez rzecznika okazało się, że pracownicy sklepu, posługując się danymi konsumentki zaciągnęli na jej rzecz kredyt, który następnie przez pracownika sklepu był spłacany. Sprawa została wyjaśniona pozytywnie dla konsumentki.

Inna sprawa związana z usługami bankowymi dotyczyła praktyki banku (naruszenia zbiorowych interesów konsumentów). Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim zgłosił się konsument, klient jednego z Banków. Konsument poinformował, że otrzymał wraz z wyciągiem do karty kredytowej informację o objęciu jego osoby grupowym ubezpieczeniem od ryzyka posługiwania się kartą kredytową. Konsument nie wyrażał zgody na przetwarzanie jego danych osobowych przez bank w celach marketingowych, a ponadto nie chce zostać objęty ubezpieczeniem w sposób automatyczny. Twierdzi, że jest to już drugi przypadek kiedy to bank próbuje uruchomić usługę której on nie chce. W korespondencji kierowanej do konsumenta wskazywane jest przez bank, że jeśli chce zrezygnować z ubezpieczenia musi poinformować o tym Bank. W ocenie rzecznika takie postępowanie było niezgodne z przepisami prawa, co więcej w ocenie rzecznika tego rodzaju postępowanie stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W stosunku do przedsiębiorcy, na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec negatywnej odpowiedzi banku, rzecznik wystąpił do Prezesa UOKiK z prośbą o podjęcie interwencji w ramach kompetencji Prezesa UOKiK – podjęcia stosownych kroków w celu wyeliminowania nieprawidłowości na rynku. Po interwencji rzecznika bank zadeklarował zmianę dotychczasowej praktyki.

Sprawy kierowane do rzecznika konsumentów dotyczyły również żądania przez firmy windykacyjne zapłaty za świadczenia, które uległy przedawnieniu. Konsumenti nękanymi byli wezwaniami 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. Zgodnie z interpretacją art. 117 i następnych kodeksu cywilnego, dokonaną 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.

3) *usługi edukacyjne*

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim, w ślad za kontrolą Prezesa UOKiK, z własnej inicjatywy dokonał analizy wzorców umownych

stosowanych przez przedsiębiorców prowadzących niepubliczne przedszkola. W wyniku przeprowadzonej kontroli wyeliminowano z wzorców umownych niedozwolone postanowienia umowne, bez konieczności kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego – do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie postanowień wzorca umownego za niedozwolone. Jednocześnie należy wskazać, że w trzech przedszkolach nie stwierdzono niedozwolonych postanowień umownych (w tym jedno z przedszkoli zostało wcześniej skontrolowane przez Prezesa UOKiK) oraz dwa przedszkola nie zawierają z rodzicami pisemnych umów o świadczenie usług. W ocenie rzecznika powinna nastąpić zmiana przepisów ustawy o systemie oświaty i aktów powiązanych, wprowadzając obowiązek zawierania umów o określonej treści, wskazanej w ustawie.

4) usługi komunikacyjne

W związku ze zgłoszeniami dotyczącymi funkcjonowania przedsiębiorstwa Koleje Mazowieckie Sp. z o.o., Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim działając na rzecz społeczności mińskiej, dojeżdżającej do pracy do Warszawy i okolic, wystąpił o zmianę obowiązującego wówczas rozkładu jazdy pociągów.

W związku ze zmianą rozkładu jazdy pociągów, w godzinach porannego szczytu na stacji Barcząca między 5 rano a 6.30 była zbyt duża przerwa w kursowaniu pociągów – biorąc pod uwagę, że jest to czas dojazdu części podróżnych do pracy. W ocenie rzecznika Koleje Mazowieckie Sp. z o.o. przy ustaleniu rozkładu jazdy nie wzięła pod uwagę, że w szczególności w godzinach szczytu powinny być częściej dostępne pociągi, umożliwiające podróżnym dojazd do pracy. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że przerwa w szczycie porannym w kursowaniu pociągów między godziną 5 a 6.30 powoduje przepelnienie wcześniejszych i późniejszych pociągów, a tym samym komfort jazdy jest zatrważający. W związku z podjętą interwencją rzecznika Koleje Mazowieckie Sp. z o.o. zmieniła rozkład jazdy pociągów - wydłużając trasę jednego pociągu (kursującego w godzinach nasilonego szczytu) ze stacji początkowej Mińsk Maz. na stację początkową Siedlce.

5) dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim podejmował interwencje na rzecz Konsumentów w stosunku do Zakładu Energetycznego. Interwencje były związane z realizacją umowy o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej oraz z nielegalnym poborem energii elektrycznej, bezprawnym rozwiązaniem umowy przez przedsiębiorcę.

Sprawy związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej są jednymi z najcięższych spraw. U konsumenta przeprowadzana jest kontrola licznika energii elektrycznej a następnie przekazywany jest do badań laboratoryjnych. W wyniku przeprowadzonego badania stwierdza się utratę właściwości magnetycznych magnesu hamującego spowodowaną oddziaływaniem na licznik zewnętrznym polem magnetycznym (magnezem neodymowym). Konsument nie zgadzając się z wynikami kontroli i posądzeniem o nielegalny pobór energii elektrycznej oraz obowiązkiem zapłacenia faktury („kary”), składa reklamację, która jest rozpatrywana negatywnie. W ocenie rzecznika, materiał dowodowy przedstawiony przez przedsiębiorstwo energetyczne, nie jest wystarczający by stwierdzić nielegalny pobór energii elektrycznej. Odnosząc się do stwierdzenia przez pracowników Zakładu Energetycznego o nielegalnym poborze energii elektrycznej, należy wskazać, że oględziny zewnętrzne nie ujawniają uszkodzenia plomb legalizacyjnych, co więcej wyładowania i zwarcia w mieszkaniu mogą powodować wytworzenie silnego pola magnetycznego i w ten sposób oddziaływać nim na licznik. Ma to również wpływ na prawidłowe działanie licznika. Przedstawione okoliczności pomimo, że przemawiają na

korzyść konsumentów i wskazują, że nie mieli wpływu na nieprawidłowe funkcjonowanie licznika i nie dokonywali manipulacji w układ pomiarowy, nie są argumentami przekonywującymi Zakład Energetyczny. W większości sprawy z tym związane kończą się na niekorzyść konsumentów.

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim również występował do Zakładu Energetycznego w sprawie konsumenta, z którym w ocenie rzecznika bezprawnie rozwiązano umowę. Konsument podpisał przedwstępną umowę sprzedaży nieruchomości, co przez Zakład energetyczne zostało potraktowane jako utrata tytułu prawnego do nieruchomości. Pomimo wystąpień rzecznika, Zakład Energetyczny nie zmienił swojego stanowiska. W związku z tym, został skierowany wniosek do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego nieuzasadnionego wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej do nieruchomości konsumenta. Prezes URE wydał decyzję, w której stwierdził nieuzasadnione wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej do nieruchomości konsumenta. Tym samym Prezes URE podzielił stanowisko rzecznika i konsumenta.

W zakresie związanym ze sprawami dotyczącymi dostarczania gazu, spory konsumenckie dotyczyły kwestii nieprawidłowego wystawiania i naliczania faktur. Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim zgłosił się konsument, który otrzymał fakturę z sierpnia 2008 r. za gaz zużyty w okresie od 01 lutego 2006 r. do 31 marca 2006 r. W odpowiedzi na wezwanie do zapłaty konsument wskazał, iż wszystkie dotychczasowe należności regulowane były terminowo o czym świadczył brak ponagleń oraz innych pism kierowanych do niego przez ten czas. Ponadto konsument wskazał, iż nie ma możliwości sprawdzenia czy rzeczywiście w tamtym okresie zużył ilości wskazane w fakturze, gdyż całą dokumentację związaną z płaconymi rachunkami nie przechowywał przez tak długi czas. Jedyne co posiada to stany licznika z tamtego okresu, które nie zgadzają się ze stanami licznika na fakturze.

W powyższej sprawie znajduje zastosowanie art. 554 k.c., który wskazuje, że roszczenia z tytułu sprzedaży dokonanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedawcy, roszczenia rzemieślników z takiego tytułu oraz roszczenia prowadzących gospodarstwa rolne z tytułu sprzedaży płodów rolnych i leśnych przedawniają się z upływem lat dwóch. Jednocześnie ustalenia wymaga data, w której należność sprzedawcy stanie się wymagalna, tj. data od której rozpocznie się bieg przedawnienia. Odwołać się w tym zakresie należy do art. 120 Kodeksu cywilnego zgodnie z którym „bieg przedawnienia rozpoczyna się od dnia, w którym roszczenie stało się wymagalne. Jeżeli wymagalność roszczenia zależy od podjęcia określonej czynności przez uprawnionego, bieg terminu rozpoczyna się od dnia, w którym roszczenie stałoby się wymagalne, gdyby uprawniony podjął czynność w najwcześniejszym możliwym terminie.” Niewłaściwie wskazał przedsiębiorca Taryfę dla paliw gazowych nr 1/2008, zgodnie z którą rozliczenia dokonywane są w okresach nie dłuższych niż 12 miesięcy. Należy mieć na uwadze, że faktura wystawiona została za okres od 1 stycznia 2006 r. do 31 marca 2006 r. Zastosowanie powinna znaleźć wówczas obowiązująca Taryfa i według jej postanowień należy określić w jakim czasie powinna zostać wystawiona faktura za usługę i jaka jest data wymagalności, od której rozpocznie bieg przedawnienia. Przedsiębiorca wystawiając w dniu 14 sierpnia 2008 r. fakturę za okres 01.01.2006 r. – 31.03.2006 r. nie uczynił tego w najwcześniejszym możliwym terminie. Termin ten wynikał z aktualnej na ten okres Taryfy dla paliw gazowych. W związku z podjętą interwencją rzecznika sprawa została rozpatrzona korzystnie dla konsumenta.

II. w zakresie wykonywania umów sprzedaży:

1) *zakup okien i drzwi, zabudowy kuchennej:*

O ile z zestawienia wystąpień rzecznika nie wynika duża ilość spraw tego rodzaju, to można uznać, że na terenie powiatu mińskiego w dalszym ciągu największe problemy są związane z umową sprzedaży stolarki okiennej i drzwiowej. Nagminne są nierozpatrywane reklamacje konsumentów, bądź konsument nie może wyegzekwować naprawy bądź wymiany i w wielu przypadkach konsument musi egzekwować swoje roszczenia przed sądem.

2) *usługi medyczne:*

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim wpłynęła skarga konsumentki, która chciała skorzystać z organizowanej przez salon optyczny promocji – Prezent na twoje urodziny, soczewki kontaktowe gratis lub 50% upustu na okulary. W dniu swoich urodzin postanowiła skorzystać z oferty i nabyć soczewki kontaktowe. Pani obsługująca spisała konsumentkę z dowodu osobistego na potwierdzenie spełnienia warunków promocji. Konsumentka podpisała w zeszycie odbiór soczewek. Następnie okazało się, że za soczewki kontaktowe musi zapłacić 44 zł. Okazało się, że były zupełnie inne warunki promocji niż zamieszczone na drzwiach salonu i w ogłoszeniach prasowych (w tygodniku Nowy Dzwon). Z reklamy jednoznacznie wynikało, że w dniu urodzin konsumenci mogą w ramach organizowanej akcji promocyjnej uzyskać bezpłatnie soczewki kontaktowe lub 50% upustu na okulary, przy czym brak jest jakiegokolwiek wzmianki o konieczności spełnienia dodatkowych warunków w postaci np. zakupu dodatkowych okularów czy soczewek. Brak choćby najmniejszej wzmianki – informacji o spełnieniu dodatkowych warunków powoduje zasadne roszczenie konsumentki – żądanie wydania soczewek kontaktowych gratis. Z reklamy jednoznacznie wynikało, że konsumentka powinna otrzymać od Salonu Optycznego w ramach promocji urodzinowej dla konsumentów soczewki kontaktowe gratis. W ocenie rzecznika podawanie konsumentom nierzetelnej i wprowadzającej w błąd informacji, co do sposobu nabycia towaru a tym samym może to stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Powyższe działanie ww. przedsiębiorcy może 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 oraz art. 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 ze zm.). Przedsiębiorca po wystąpieniu rzecznika uwzględnił roszczenia konsumentki oraz zmienił treść reklamy, w taki sposób by nie wprowadzała w błąd.

3) *umowy sprzedaży obuwia:*

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

4) umowy sprzedaży nieruchomości:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim występował na rzecz konsumentów do przedsiębiorców tzw. deweloperów. W jednej ze spraw konsument zawarł umowę z deweloperem w formie aktu notarialnego na budowę domu jednorodzinnego. W związku z niewywiązywaniem się przez firmę z umowy konsument wystosował 6 pism i na żadne nie uzyskał odpowiedzi. Podstawowym zarzutem było niewywiązywanie się z warunków umowy, a w szczególności wykonywanie obiektu budowlanego niezgodnie z projektem oraz ze sztuką budowlaną oraz niedochowanie terminu zakończenia budowy i oddania obiektu do użytkowania. Po wystąpieniu rzecznika sprawa konsumenta została rozpatrzona pozytywnie.

W innej sprawie deweloperskiej konsument podpisał w formie aktu notarialnego przedwstępłą umowę o wybudowanie budynku oraz ustanowienia odrębnej własności i sprzedaży lokalu. W treści umowy został zawarty zapis, zgodnie z którym cena zostanie określona w oparciu o wskaźnik waloryzacyjny – wskaźnik wzrostu cen produkcji budowlano-montażowej. Z informacji przedstawionych przez konsumenta wynikało, że na tle powołanego zapisu powstały rozbieżności interpretacyjne. Konsument wskazał, że w ocenie dewelopera zobowiązanie konsumenta ma być waloryzowane w całości, a nie od części nie wpłaconej. W ocenie rzecznika umowa o wybudowanie budynku oraz ustanowienia odrębnej własności i sprzedaży lokalu zawierała niedozwolone postanowienie umowne, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK. W takiej sytuacji waloryzacja nie powinna być w ogóle naliczana. Sprawa została rozpatrzona pozytywnie dla konsumenta dopiero po interwencji Prezesa UOKiK.

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.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz pozwy przygotowywane dla konsumentów

Przedmiot sporu	Ogółem			
	Ogółem ilość wystąpień	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku
		Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1			1
Powództwa dotyczące niedozwolonych postanowień umownych	1			1
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3	1		2
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1			1
Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1			1
RAZEM	7	1		6

Powództwa, które były wytaczane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim dotyczyły: niedozwolonych postanowień umownych stosowanych

przez firmę Tele 2 Sp. z o.o. (Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał wyrok korzystny dla konsumenta, sprawa jest obecnie rozpatrywana przez Sąd II instancji), powództwa o zapłatę tytułem odstąpienia od umowy wykonania nawierzchni z kamienia polnego łupanego wraz z odsetkami ustawowymi oraz odszkodowania za powstałą szkodę.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturami, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi 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.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

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.

IV. WNIOSKI KOŃCOWE

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2008 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. W połowie roku 2008 r. została przydzielona na krótki czas osoba do pomocy przy bieżących sprawach prowadzonych przez rzecznika. Umożliwiło to podjęcia przez rzecznika spraw z własnej inicjatywy oraz szybsze rozpatrywanie bieżących spraw konsumenckich. Tendencja wzrostowa spraw zgłaszanych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim (wzrost o 95% – 97%) oraz zawili 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, zatrudniony na $\frac{3}{4}$ etatu, 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. Powyższy wniosek dotyczący wsparcia rzecznika o personel pomocniczy był podnoszony w sprawozdaniu z działalności rzecznika z 2007 r.

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.