SPRAWOZDANIE

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim za rok 2010

I. Informacje ogólne

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r o samorządzie powiatowym (tj. Dz.U. z 2001r Nr. 142, poz. 1592 ze zm.) powiatowi powierzono wykonywanie zadań publicznych o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37 – 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331, ze zm.). Powiat wykonuje przedmiotowe zadania za pośrednictwem Powiatowego Rzecznika Konsumentów, którego prerogatywy są określone w wymienionej powyżej ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Nowelizacja tej ustawy wprowadzona ustawą o pracownikach samorządowych dokonała zmiany podległości służbowej Rzecznika Konsumentów, który od stycznia 2009 r. podlega bezpośrednio Staroście.
Podstawę prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 39 - 41 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art.42 ustawy.
Sprawozdanie z działalności Rzecznika stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust.1 wymienionej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na podstawie, którego Rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim jest zatrudniony na ¾ etatu i od sierpnia 2010 r. dysponuje personelem pomocniczym. Zadania Rzecznika nie są wykonywane przy pomocy wyodrębnionego biura.
Przyjęcia konsumentów w 2010 r. odbywały się trzy razy w tygodniu: w poniedziałek w godzinach 10.00-17.00, we wtorek i czwartek w godzinach 8.00-14.00.

II. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Do ustawowych zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- propagowanie wiedzy na temat praw konsumentów.

Informację o instytucji Rzecznika można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Mińskiego, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który prowadzi aktywną politykę medialną, mającą na celu podkreślanie roli Rzeczników jako ważnego ogniwa wśród instytucji zajmujących się ochroną konsumentów.

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

Podstawowym problemem utrudniającym dochodzenie roszczeń reklamacyjnych jest brak świadomości przeciętnego konsumenta o istnieniu ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Fakt ten wykorzystują głównie sprzedawcy towarów, na które udzielono gwarancji i każdą reklamację traktują jako reklamację gwarancyjną. Stwarza to po stronie kupujących przekonanie o tym, że:

- istnieje tylko odpowiedzialność gwarancyjna,
- dla określonych grup towarów konsumpcyjnych, np. sprzęt AGD, RTV, producent lub sprzedawca ma obowiązek udzielić gwarancji,
- uprawnienia gwarancyjne kształtują przepisy prawa, a nie dokument gwarancyjny.

Porady i informacje

Charakter udzielanej przez Rzecznika Konsumentów pomocy:

- osobiście (bezpośrednio w biurze),
- telefonicznie,
- listownie,
- drogą mailową.

W roku 2010 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w **1467** sprawy oraz **7** spraw sądowych. Dominującą pozycję, **1242** sprawy, stanowiły porady prawne.

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

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**503**
bankowe	47
ubezpieczeniowe	47
inne finansowe	48
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa, inetnet)	138
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	54
informatyczne	7
motoryzacyjne(serwis)	17
turystyczne i hotelarskie	6
pralnicze	16
remontowo-budowlane	37
pocztowe	6
dentystyczne	1
edukacyjne (kursy językowe, szkoły niepubliczne)	21
komunikacyjne	6
transportowe	3
kamieniarskie	2
fotograficzne	5
inne	42
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**636**
wyposażenie wnętrz	82
sprzęt RTV i AGD	82
sprzęt komputerowy	42
odzież	37
obuwie	98
samochody i akcesoria (motory i skutery)	53
nieruchomości	17
materiały budowlane	58
kosmetyki	1
sprzęt sportowy	6
sprzęt rehabilitacyjny	8
art. spożywcze	5
biżuteria	4
zabawki	6
płyty CD, DVD	5
telefony komórkowe	77
Inne	55
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**103**
razem	**1242**

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

a) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług. Podstawowymi problemami, z jakimi konsumenci się spotkali w tym zakresie były:

- usługi telekomunikacyjne - zawyżone rachunki telefoniczne za usługi telefonii komórkowej jak również za połączenia internetowe, nieprawidłowo naliczony abonament w sieci telefonii komórkowej, zła jakość usług, wynikająca głównie z częstych przerw w ich świadczeniu,
- usługi bankowe i finansowe – w szczególności kwestia dotyczyła przedterminowej spłaty kredytu i poinformowania banku na piśmie o całkowitej spłacie kredytu. O ile ustnie dokonywali tej czynności, nie mieli potwierdzenia na piśmie, że dokonali obowiązku informacyjnego wynikającego z ustawy o kredycie konsumenckim. W ocenie Rzecznika banki wykorzystywały niewiedzę konsumentów w tym zakresie,
- usługi ubezpieczeniowe – największą ich część stanowiły sprawy związane z wypowiedzeniem umowy ubezpieczeniowej OC i automatycznym jej przedłużaniem – sprawy związane z podwójnym ubezpieczeniem OC. Zgłaszali się też konsumenci jako sprzedawcy samochodów, którzy otrzymywali wezwania, jako dłużnicy solidarni, do zapłaty ubezpieczenia z powodu niepoinformowania zakładu ubezpieczeń o zbyciu pojazdu,
- usługi budowlane i remontowe – realizacja robót niezgodnie z projektem, umową lub zamówieniem, używanie materiałów nienależytej jakości, opóźnienia w realizacji robót lub zaniechanie ich zakończenia, żądanie zapłaty ceny usługi wyższej niż umówiona, odmowa poświadczenia warunków umowy na piśmie, odmowa wystawienia faktur i pokwitowania pobrania zadatku,

b) związane z umową sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych głównie (w kolejności wykazanej częstotliwością problemu obuwia, sprzętu RTV i AGD, mebli oraz elementów wyposażenia wnętrz, telefonów komórkowych, materiałów budowlanych). Najczęstszymi przypadkami były:

- w zakresie niezgodności towaru z umową – odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonej reklamacji, przewlekle rozpatrywanie reklamacji, nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców 14 dniowego terminu rozpatrzenia reklamacji, brak podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową, kłopoty ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej. Niejednokrotnie sprzedawcy i konsumenci pod pojęciem „reklamacji" rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego – nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową na mocy przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Niektórzy sprzedawcy stosują praktykę zamieszczania na formularzach reklamacyjnych informacji o obowiązku osobistego zgłaszania się przez konsumentów po decyzję w sprawie reklamacji, co stanowi naruszenie wyżej wymienionych przepisów,
- w zakresie gwarancji jakości towarów – utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględnienia reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, brak możliwości skorzystania z uprawnień gwarancyjnych z wielu powodów szczegółowo wyliczonych w dokumencie gwarancyjnym.

  Z uwagi na fakt, iż udzielenie gwarancji nie jest obowiązkiem a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są bardzo słabe i często narażają konsumenta na:
  - długi czas naprawy lub wymiany (nie określenie terminu załatwienia reklamacji),
  - brak możliwości /mimo ewidentnej wadliwości towaru /, wymiany towaru na nowy, ponieważ gwarant zastrzegł sobie wyłącznie naprawę,

- ponoszenie kosztów transportu, badania-ekspertyzy towaru,
- żądanie od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej w ocenie serwisu reklamacji,
- nie przedłużanie gwarancji w razie naprawy lub wymiany towaru,
- uzależnienie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonania płatnych przeglądów serwisowych, dostarczeniu towaru w oryginalnym opakowaniu.

Brak unormowania gwarancji konsumenckiej w Kodeksie Cywilnym powoduje, iż korzystając z tej formy reklamacji konsument nie jest właściwie chroniony.

W znaczącej większości przypadków wymienionych problemów można byłoby uniknąć gdyby konsumenci mieli świadomość, iż przysługuje im prawo wyboru miedzy ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Brak tej podstawowej wiedzy po stronie konsumentów wykorzystują nagminnie sprzedawcy, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności za wadliwy towar.

➢ Inne problemy dotyczyły:
- odmowy przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru,
- uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru,
- odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta na podstawie wydruku z terminala kart płatniczych, lub potwierdzenia transakcji wystawionego przez bank,
- dostarczenia do miejsca zamieszkania uszkodzonego mechanicznie towaru, czego konsument nie sprawdził w chwili jego odbioru,
- nie wykazywania dobrej woli ze strony sprzedawców w przypadku żądania konsumenta wymiany towaru na nowy lub zwrot gotówki,

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszone poprzez nieprawidłowości w umowach zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość**:
- polegające na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów, co do przedstawianej oferty,
- w przypadku skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży poza lokalem lub na odległość konsumenci mieli trudności w odzyskaniu przedpłat – przedsiębiorcy nie reagowali na wezwania do zwrotu świadczenia i sprawy musiały zostać skierowane na drogę postępowania sądowego,
- przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizacje ich praw, zwłaszcza odstąpienia od umowy, w szczególności od umów wiązanych, czyli takich gdzie poza umową kupna-sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu,
- zawieszanie lub zaprzestanie wykonywania przez przedsiębiorców działalności gospodarczej, pomimo wcześniej zawieranych z konsumentami umów, czego skutkiem jest pozbawienie ich możliwości dochodzenia swoich praw,

Oprócz spraw związanych z problematyką konsumencką Rzecznik odnotował także sprawy nie mające charakteru konsumenckiego. Są to sprawy obywatelskie, członków spółdzielni lub wspólnot mieszkaniowych oraz przedsiębiorców. W tego rodzaju sprawach Rzecznik ogranicza się do wskazania instytucji mogących pomóc interesantowi.

Na dotychczasowym poziomie utrzymuje się odsetek spraw, które nie kwalifikują się do podjęcia przez Rzecznika interwencji z uwagi na nieuzasadnione zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców i spraw, które w wyniku jej podjęcia przedstawiają inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta.

Interwencje – wystąpienia do przedsiębiorców:

Sprawy, których konsument nie jest w stanie samodzielnie skutecznie rozwiązać, przejmuje Rzecznik, który po przeanalizowaniu związanych ze sprawą dokumentów podejmuje na rzecz konsumentów wystąpienie do przedsiębiorcy.

W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału Rzecznik na podstawie obowiązującego stanu prawnego wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia sprawy i wnosi o jego realizację lub zwraca się o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. Podejmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie, tj. do wyczerpania wszystkich argumentów, które mogą być podstawą do zmiany stanowiska przedsiębiorcy. Polemiki oraz mediacje prowadzone z przedsiębiorcami były niekiedy długotrwałe, pracochłonne, ale w większości spraw zakończyły się pozytywnym rezultatem.

W roku 2010 Rzecznik występował w **225** sprawach. Strukturę spraw przedstawia poniższy wykaz:

	Ogółem ilość wystąpień
I. Usługi, w tym:	**110**
bankowe	12
ubezpieczeniowe	4
inne finansowe	2
windykacyjne	7
remontowo-budowlane	4
dostawa energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12
telekomunikacja (telefony, TV, internet)	33
turystyczno - hotelarskie	3
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	8
motoryzacyjne(serwis)	1
pralnicze	4
przewozowe	5
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno - sportowe	2
medyczne	1
inne	12
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**92**
obuwie	31
odzież	7
wyposażenie mieszkania	11
sprzęt RTV i AGD	7
sprzęt komputerowy	4
samochody i akcesoria (motory i skutery)	7
art. spożywcze	1
materiały budowlane	12
telefony komórkowe	5
Inne	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**23**
Razem	**225**

W wyniku podjętych przez Rzecznika interwencji do przedsiębiorcy konsumenci uzyskali:

- zwrot pieniędzy za towary niezgodne z umową,
- wymianę towarów na zgodne z umową,
- nieodpłatną naprawę towarów,
- umorzenie kar pieniężnych.

W niektórych przypadkach pomimo wezwania Rzecznika, przedsiębiorcy nie chcieli zmienić swojego stanowiska i zaniechać swojej niedozwolonej praktyki. W takich przypadkach wystosowane były wystąpienia (zawiadomienia) do UOKiK w sprawie stosowania przez nich praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (**5 wystąpień do UOKiK**). Prezes UOKiK ma możliwość wszczęcia postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nałożenia kary pieniężnej na przedsiębiorców stosujących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Opis niektórych spraw, w których zostały naruszone interesy konsumentów:

W sferze usług najwięcej skarg odnotowano w zakresie usług telekomunikacyjnych, wśród których dominowały następujące problemy:

- niemożliwość korzystania z usług internetowych i telekomunikacyjnych związanych z zasięgiem,
- zła jakość usług internetowych (niezgodnych z umową),
- odstąpienia od umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych.

Nieliczne sprawy związane były z działalnością Telekomunikacji Polskiej SA. a jeżeli dotyczyły tego operatora, kończyły się one pozytywnie dla konsumenta. W jednej ze spraw TP SA odstąpiła od nakładania na konsumenta kary za przedterminowe rozwiązanie umowy (sprawa dotyczyła zmiany operatora, a konsument nie zwrócił uwagi na termin zakończenia umowy promocyjnej).

Kolejną istotną pozycję stanowiły sprawy związane z dostarczaniem energii elektrycznej, które odgrywają bardzo ważną rolę w zaspokojeniu potrzeb konsumentów. Kwestie dotyczyły wyjaśniania sposobu naliczania opłat (w szczególności opłat stałych) oraz kwestii związanych z wykonywanymi kontrolami i wymianą liczników energii elektrycznej.

Konsumenci kierowali również do Rzecznika sprawy związane z udzielanymi przez banki kredytami i ich spłatą. W szczególności kwestia dotyczyła przedterminowej spłaty kredytu i poinformowania banku na piśmie o całkowitej spłacie kredytu. O ile ustnie dokonywali tej czynności, nie mieli potwierdzenia na piśmie, że dokonali obowiązku informacyjnego wynikającego z ustawy o kredycie konsumenckim. W ocenie Rzecznika banki wykorzystywały niewiedzę konsumentów w tym zakresie.

Kolejnymi dość istotnymi sprawami były usługi ubezpieczeniowe. Największą ich część stanowiły sprawy związane z wypowiedzeniem umowy ubezpieczeniowej OC i automatycznym jej przedłużaniem – sprawy związane z podwójnym ubezpieczeniem OC. Zgłaszali się też konsumenci jako sprzedawcy samochodów, którzy otrzymywali wezwania do zapłaty jako dłużnicy solidarni do zapłaty ubezpieczenia z powodu niepoinformowania zakładu ubezpieczeń o zbyciu pojazdu.

Dochodzenie roszczeń konsumentów na drodze sądowej

Wobec braku polubownego zakończenia sporu, **6** spraw skierowano do sądu powszechnego. Działania Rzecznika w sprawach sądowych zostały nakierowane na sporządzanie pozwów, wstępowanie do toczących się postępowań za zgodą konsumenta oraz wytaczaniu powództw przez Rzecznika na rzecz konsumentów. Konsumentom, którzy decydowali się samodzielnie wystąpić z powództwem do sądu Rzecznik wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach postępowania.
Istotnym problemem w realizacji fakultatywnego zadania Rzecznika są kwestie finansowe i kadrowe. Na podstawie art. 96 ust 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwolniony jest z ponoszenia kosztów sądowych w przypadku wytaczania powództw w sprawach dotyczących indywidualnych interesów konsumenta. Powyższy przepis ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych o ile zwalnia Rzecznika z kosztów sądowych, to w przypadku ewentualnej przegranej Starostwo Powiatowe może zostać obciążone kosztami np. zastępstwa procesowego strony Pozwanej, kosztami opinii biegłego. Z tych też względów Rzecznik musi mieć zapewnione środki finansowe, które nie są wystarczające. Ponadto istotnym też aspektem są również kwestie kadrowe Rzecznika Konsumentów. Obecnie zapotrzebowanie konsumentów usługami Rzecznika jest o wiele większe niż jego możliwości kadrowe.

Wśród powództw wytaczanych przez Rzecznika Konsumentów na uwagę zasługuje powództwo wytoczone przeciwko deweloperowi sprzedającemu mieszkania w Warszawie. Konsument podpisał umowę deweloperską, dokonał wpłaty pierwszej raty. Następnie chciał odstąpić od umowy z przyczyn niezależnych od niego (mieszkanie miało być kupione dla dorosłego syna, który obecnie nie może samodzielnie, bez opieki rodziców egzystować, dodatkowo zmieniła się sytuacja materialna i zdrowotna konsumenta). Konsument chciał odstąpić od umowy, na co deweloper oznajmiał, iż jego odstąpienie jest nieskuteczne. Ustnie (przed działaniami Rzecznika) konsument uzyskał informację, iż jego wniosek o zwrot wpłaconych pieniędzy jest pozytywnie rozpatrzony, jednakże nie znalazło to odzwierciedlenia w pismach dewelopera. Ostatecznie deweloper odstąpił od umowy wskazując za podstawę nieprzystąpienie do aktu notarialnego, naliczając odsetki za nieterminowe wpłaty i odszkodowanie za sprzedaż mieszkania po niższej cenie, niż była zawarta w umowie z konsumentem. W wyniku rozliczenia dewelopera, konsument miał uzyskać jedynie nieznaczną część wpłaconych pieniędzy. Postępowanie sądowe nie zostało jeszcze zakończone.

Współdziałanie Rzecznika i współpraca z instytucjami i organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony praw konsumentów

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Wypełniając obowiązek wynikający z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik sygnalizował problemy konsumentów wymagające podjęcia przez administrację rządową postępowania wyjaśniającego, co do słuszności podnoszonych przez konsumentów zarzutów. Istotnym problemem w tym zakresie – zawiadomień z praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jest stosowanie przesłanki bagatelności sprawy, która ma zastosowanie jedynie do praktyk z zakresu ochrony konkurencji i wskazywanie Rzecznikowi możliwości dochodzenia roszczeń z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwych praktyk rynkowych. W tym zakresie, można uznać powstał szablon odpowiedzi w sprawach

bagatelnych, który nie powinien mieć miejsca bowiem jest on niezgodny z obowiązującymi przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów.

Rzecznik Konsumentów współpracuje z Krajową Radą Rzeczników Konsumentów i zgłasza swoje uwagi do projektów aktów prawnych związanych z ochroną konsumentów bądź związanych z kompetencjami Rzeczników Konsumentów.

Edukacja konsumencka

Najczęściej stosowaną formą edukacji jest wskazanie konsumentom w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Konsumenci dowiadują się o popełnionych błędach w postępowaniu reklamacyjnym, które utrudniają dochodzenie roszczeń i przyczyniają się do niezadowolenia z ochrony prawnej w relacjach konsument-przedsiębiorca. Uzyskanie informacji o przysługujących prawach oraz uzyskanie praktycznych wskazówek jak w danej sprawie postąpić, pozwala większości konsumentom rozwiązać problem samodzielnie.

Istotną formą informacji i edukacji konsumenckiej są także różnego rodzaju ulotki, broszurki publikowane i dostarczane Rzecznikowi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Wymienione publikacje są sukcesywnie rozprowadzane wśród konsumentów.

III. Wnioski końcowe

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2010 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 interwencji Rzecznika.
Spośród negatywnych zjawisk można wymienić:

- nierespektowanie przez przedsiębiorców przepisów konsumenckich;
- ograniczanie lub uchylanie się od odpowiedzialności względem konsumentów;
- utrwalanie niekorzystnej dla konsumentów interpretacji przepisów.

Biorąc pod uwagę ilość załatwianych ogółem spraw przez Rzecznika – **1467** należy stwierdzić z jednej strony, iż instytucja Rzecznika jest wykorzystywana przez mieszkańców powiatu mińskiego, z drugiej zaś strony świadczy o zwiększających się problemach konsumentów z przedsiębiorcami. Rzecznik w ramach swojej działalności udziela pomocy prawnej osobom - konsumentom, których interesy zostały naruszone w czynnościach prawnych dokonywanych z przedsiębiorcą. Rzecznik prowadził sprawy sądowe, występował do Prezesa UOKiK o wszczęcie postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zgłaszał uwagi do projektów aktów prawnych związanych z ochroną konsumentów.
Tendencja wzrostowa spraw zgłaszanych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim oraz zawiły charakter zgłaszanych spraw, które dotyczą różnych

dziedzin prawa, przemawia za stworzeniem Biura Rzecznika Konsumentów i wsparcie Rzecznika dodatkową osobą. Biorąc pod uwagę ilość załatwianych spraw – 1467, realizacja wszystkich zadań Rzecznika jest utrudniona. Stworzenie Biura Rzecznika Konsumentów jest również z korzyścią dla mieszkańców powiatu mińskiego wpływając na terminy załatwianych spraw i możliwość częstszego wykorzystywania przez Rzecznika uprawnienia do występowania do sądu w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Możliwość utworzenia Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów 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 danych statystycznych ze strony www.stat.gov.pl stan na dzień 31. XII 2009 r., powiat miński liczy 144 294 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.

Istotnym problemem w realizacji fakultatywnego zadania Rzecznika w zakresie wytaczania powództw są kwestie finansowe i kadrowe. Na podstawie art. 96 ust 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwolniony jest z ponoszenia kosztów sądowych w przypadku wytaczania powództw w sprawach dotyczących indywidualnych interesów konsumenta. Powyższy przepis ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych o ile zwalniają Rzecznika z kosztów sądowych, to w przypadku ewentualnej przegranej Starostwo Powiatowe może zostać obciążone kosztami np. zastępstwa procesowego strony Pozwanej, kosztami opinii biegłego. Z tych też względów Rzecznik musi mieć zapewnione środki finansowe, które nie są wystarczające. Ponadto istotnym też aspektem są kwestie kadrowe Rzecznika Konsumentów. Obecnie zapotrzebowanie konsumentów usługami Rzecznika jest o wiele większe niż jego możliwości kadrowe. Z tych względów przedłuża się czas oczekiwania konsumentów do podjęcia przez Rzecznika ich sprawy.

Istotnym problemem w bieżącej współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie zawiadomień z praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest stosowanie przesłanki bagatelności sprawy, która ma zastosowanie jedynie do praktyk z zakresu ochrony konkurencji. Odsyłanie i wskazywanie Rzecznikowi możliwości dochodzenia roszczeń z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w mojej ocenie nie powinno mieć miejsca, bowiem czym innym są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i z tym związane sankcje. Ponadto, Rzecznik ma ograniczone możliwości żądań na podstawie przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwych praktyk rynkowych. W tym zakresie, można uznać powstał w UOKiK szablon odpowiedzi w sprawach bagatelnych, który nie powinien mieć miejsca, bowiem jest on niezgodny z obowiązującymi przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i powinien zostać zmieniony.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Izabela Wesołowska