

ZATWIERDZAM  
Starosta  
Artur Januszewski

## SPRAWOZDANIE

### Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim za rok 2011

#### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. 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.

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 Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

#### 1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim jest zatrudniony na  $\frac{3}{4}$  etatu i od sierpnia 2010 r. dysponuje personelem pomocniczym. Zatrudniony pracownik przy

Powiatowym Rzeczniku Konsumentów posiada wykształcenie wyższe prawnicze. Pomimo zatrudnienia pracownika do pomocy przy pracy Rzecznika Konsumentów, zadania Rzecznika nie są wykonywane przy pomocy wyodrębnionego biura.

Przyjęcia konsumentów w 2011 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. Pomimo wyznaczenia godzin przyjmowania interesantów w celu umożliwienia przygotowywania wystąpień Rzecznika, Rzecznik przyjmował interesantów w godzinach pracy Starostwa Powiatowego tj. w poniedziałek w godzinach 8.00-17.00; wtorek – czwartek w godzinach 8.00- 16.00; piątek w godzinach 8.00-15.00.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

---

Do ustawowych zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentckiego 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 konsumentckimi,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- propagowanie wiedzy na temat praw 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 konsumentckiego. 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 jego prawach w stosunku do przedsiębiorcy. Przede wszystkim pomimo tak długiego czasu obowiązywania ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumentckiej, w dalszym ciągu konsumenci nie wiedzą o jej istnieniu, dochodząc swoich roszczeń jedynie z postanowień wynikających z gwarancji. Fakt ten wykorzystują głównie sprzedawcy towarów, na które udzielono gwarancji i każdą reklamację traktują jako reklamację gwarancyjną.

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

Charakter udzielanej przez Rzecznika Konsumentów pomocy:

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

W roku 2011 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w **1503** sprawy. Dominującą pozycję, **1308** sprawy, stanowiły porady prawne.

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

Przedmiot sprawy	Ilość spraw
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>518</b>
bankowe	47
ubezpieczeniowe	49
inne finansowe	25
windykacyjne	39
remontowo-budowlane	41
wyposażenie wnętrz	33
dostawa energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	48
telekomunikacja (telefony, TV, internet)	105
turystyczno - hotelarskie	13
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	31
motoryzacyjne (serwis)	28
pralnicze	7
timeshare	0
pocztowe	5
gastronomiczne	0
przewozowe	11
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno - sportowe	17
medyczne	1
pogrzebowe	0
inne	18
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>529</b>
obuwie	95
odzież	21
wyposażenie mieszkania	46
sprzęt RTV i AGD	111
sprzęt komputerowy	28
samochody i akcesoria (motory i skutery)	39
art. spożywcze	2
art. chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	0
materiały budowlane	55
sprzęt sportowy	4

sprzęt rehabilitacyjny	2
bizuteria	7
zwierzęta	0
telefony komórkowe	66
Inne	53
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>161</b>
<b>IV. Porady w formie pisemnej</b>	<b>100</b>
<b>razem</b>	<b>1308</b>

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.

### 3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

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 2011 Rzecznik występował w **187** sprawach. Strukturę spraw przedstawia poniższy wykaz:

Przedmiot sprawy	Ilość spraw
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>94</b>
bankowe	5
ubezpieczeniowe	8
inne finansowe	8
windykacyjne	7
remontowo-budowlane	4
wyposażenie wnętrz	3
dostawa energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9
telekomunikacja (telefony, TV, internet)	34
turystyczno - hotelarskie	3
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	3

motoryzacyjne(servis)	1
pralnicze	2
timeshare	0
pocztowe	0
gastronomiczne	0
przewozowe	4
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno - sportowe	1
medyczne	0
pogrzebowe	0
inne	2
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>70</b>
obuwie	24
odzież	4
wyposażenie mieszkania	8
sprzęt RTV i AGD	12
sprzęt komputerowy	4
samochody i akcesoria (motory i skutery)	4
art. spożywcze	0
art. chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	0
materiały budowlane	5
sprzęt sportowy	0
sprzęt rehabilitacyjny	0
biżuteria	0
zwierzęta	0
telefony komórkowe	3
Inne	6
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>23</b>
<b>Razem</b>	<b>187</b>

W wyniku podjętych przez Rzecznika interwencji do przedsiębiorcy konsumenci w większości przypadków uzyskali:

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

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

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 (**3 wystąpienia 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. Ponadto w niektórych sprawach, w których brak

było jednoznaczności przepisów prawnych, Rzecznika zwracał się o zajęcie stanowiska w sprawie przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pomocna w bieżącej pracy Rzecznika jest instytucja Rzecznika Ubezpieczonych. Część osób zgłaszających się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim miała problem z zakładem ubezpieczeń w zakresie kwestii związanej z odzyskaniem odszkodowania. W wielu sprawach stanowiska Rzecznika Ubezpieczonych przyczyniało się do pozytywnego załatwienia sprawy konsumenckiej, bez konieczności kierowania jej do sądu. Brak jest natomiast współpracy i komunikacji z właściwą delegaturą Inspekcji Handlowej. W tym zakresie jedynie konsumenci informowani byli o możliwości skorzystania z zamieszczonej na stronach internetowych Inspekcji Handlowej rzeczoznawców, o możliwości przeprowadzenia mediacji i działaniu Polubownego Sądu Konsumenckiego. Natomiast w sprawach, w których konsumenci dokonali transakcji handlowych z przedsiębiorcą, którego siedziba mieściła się w Unii Europejskiej, kierowani byli do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

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

Wobec braku polubownego zakończenia sporu, 8 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.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

Najczęściej stosowaną formą edukacji jest wskazanie konsumentom w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Konsumentom 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 Konsumentów. Wymienione publikacje są sukcesywnie rozprowadzane wśród konsumentów.

#### **7. Podejmowanie innych działań w ramach ochrony praw i interesów konsumentów:**

Realizacja innych zadań podejmowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim prezentuje poniższa tabela:

<b>L.p</b>	<b>Realizacja zadań wynikających z:</b>	<b>Ilość</b>
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	15

2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	11
----	--	----

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

Zainteresowanie instytucją Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest bardzo duża. Na stronie internetowej powiatu mińskiego Rzecznik Konsumentów zamieszcza akty prawne i informacje dotyczące ochrony interesów konsumentów. Z przekazanych Rzecznikowi informacji wynika, że strona Rzecznika Konsumentów była 2 w kolejności podstroną Starostwa Powiatowego odnotowująca najczęstszą liczbę otwarć (wejść). Świadczy to o dużym stopniu zainteresowania konsumentów prawami konsumenckimi i świadomością konsumencką.

#### 1. Skuteczność działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Rodzaj spraw	Liczba spraw	Rozstrzygnięcie			
		Pozytywnie rozpatrzonych	Negatywnie rozpatrzonych	W toku	INNE
Wystąpienia do przedsiębiorców	187	94	43	6	38
Porady pisemne	100				100
Porady osobiste	1208				1208
pozwy	8	2	1	1	4
<b>RAZEM</b>	<b>1503</b>				

Z powyższego zestawienia spraw wynika, że w przypadku podjęcia interwencji przez Rzecznika Konsumentów, w przypadku naruszenia interesów konsumentów w 70 % spraw konsumenci uzyskali zaspokojenie swoich roszczeń, w 50 % w przedsiębiorca w całości uznał roszczenia konsumentów za uzasadnione, w 20 % sprawach konsumenci częściowo uzyskali zaspokojenie swoich roszczeń (doszło np. do ugody albo w części przedsiębiorca uznał roszczenia konsumentów za uzasadnione). W 23% sprawy zostały negatywnie rozpatrzone czyli przedsiębiorca nie uwzględnił roszczeń konsumentów.

#### 2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Przepisy konsumenckie są rozproszone i uregulowane w różnych ustawach. Konsumentom, którzy nie są prawnikami sprawia dużą trudność odnalezienie aktu prawnego regulującego jego sytuację prawną. Celowym byłoby umieszczenie wszystkich aktów prawnych związanych z ochroną konsumentów do jednej ustawy konsumenckiej, bądź też stworzenie Kodeksu Konsumenckiego, jak zostało to zrobione w ustawodawstwie francuskim.

### 3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Zawiły charakter zgłaszanych spraw, które dotyczą różnych dziedzin prawa, coraz większe zainteresowanie konsumentów instytucją Rzecznika Konsumentów przemawia za wprowadzeniem ustawowego obowiązku tworzenia biur Rzeczników Konsumentów. Obecny ustawowy zapis, który pozostawia w tym zakresie dowolność jest niewystarczającym argumentem. Ponadto, na Rzecznika Konsumentów nakłada się coraz więcej obowiązków a brak jest w tym zakresie odpowiedniego wsparcia kadrowego (zatrudnienia dodatkowej osoby), przeszkolenia czy środków finansowych przekazywanych na ten cel do samorządu terytorialnego na realizację tych zadań. Uściślając, w każdej kampanii informacyjnej w sprawach konsumenckich UOKiK odsyła w tych sprawach po szczegółowe informacje do Rzeczników Konsumentów, nie zdając sobie sprawy z możliwości, w szczególności kadrowych, do obsługi tak dużej liczby ludzi i prowadzenia ich spraw, monitorowania każdej dziedziny prawa i występujących w nich praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W szczególności jednej z kampanii UOKiK dotyczącej EURO 2012 zostało napisane:

*„W przypadku problemów ze sprzedawcą, kłopotów ze znajomością polskiego czy ukraińskiego prawa konsumenckiego, możesz liczyć na pomoc ... rzecznika konsumentów.”*

Dalej, w tym samym akapicie o uzyskaniu pomocy prawnej u rzecznika konsumentów, UOKiK napisał:

*„W czasie Euro 2012 obsługa prawna będzie dostępna także w języku angielskim”.*

Należy zatem zadać pytanie czy UOKiK przeznaczył na ten cel środki finansowe w celu zatrudnienia tłumaczy języka angielskiego bądź specjalisty z zakresu ukraińskiego prawa konsumenckiego (albo środki na szkolenie rzeczników)?

UOKiK zobowiązał również Rzeczników do przystąpienia do europejskiego systemu rejestracji spraw konsumenckich. System jest rozbudowany, uwzględnia nie tylko przedmiot sprawy ale również akty prawne, z których następuje egzekwowanie roszczeń konsumenckich. System nie jest zsynchronizowany z rejestrami i systemem spraw prowadzonych w Starostwie Powiatowym. W tym celu samorządom nie zostały przekazane dodatkowe środki na zwiększenie zatrudnienia u Rzeczników zaś stale zakres obowiązków wzrasta.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów  
*Izabela*  
Izabela Wesolowska