

SPRAWOZDANIE

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim za rok 2012

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 ¾ etatu i od sierpnia 2010 r. dysponuje personelem pomocniczym. Zatrudniony pracownik przy

Powiatowym Rzeczniku Konsumentów posiada wykształcenie wyższe prawnicze. Od drugiej połowy 2012 r. przyjęta została stażystka posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze. Pomimo zatrudnienia pracownika do pomocy przy pracy Rzecznika Konsumentów, zadania Rzecznika nie są wykonywane przy pomocy wyodrębnionego biura.

Przyjęcia konsumentów w 2012 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 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.

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 jego prawach w stosunku do przedsiębiorcy. Przede wszystkim pomimo tak długiego czasu obowiązywania ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, 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.

W 2012 r. nasileniu uległy sprawy związane ze zmianą dostawcy energii elektrycznej i podpisywane w tym zakresie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Zgłaszający się konsumenci nie byli informowani o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni oraz

przedstawiano im perspektywy obniżenia ceny energii elektrycznej, co nie miało odzwierciedlenia w bieżących rachunkach.

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 2012 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w 1636 sprawy. Dominującą pozycję, 1282 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:	638
bankowe	77
ubezpieczeniowe	38
inne finansowe	23
windykacyjne	75
remontowo-budowlane	41
wyposażenie wnętrz	8
dostawa energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	42
telekomunikacja (telefony, TV, internet)	170
turystyczno - hotelarskie	25
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	43
motoryzacyjne(servis)	19
pralnicze	10
przewozowe	13
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno - sportowe	21
medyczne	2
pogrzebowe	1
inne	30
II. Umowy sprzedaży, w tym:	455
obuwie	104
odzież	31
wyposażenie mieszkania	30
sprzęt RTV i AGD	79
sprzęt komputerowy	27
samochody i akcesoria (motory i skutery)	24
art. spożywcze	5
zabawki	2
materiały budowlane	49
sprzęt sportowy	7

sprzęt rehabilitacyjny	2
bizuteria	6
telefony komórkowe	45
Inne	44
III. Umowy poza lokalem i na odległość	189
razem	1282

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 2012 Rzecznik występował w **220** sprawach. Strukturę spraw przedstawia poniższy wykaz:

	ilość wystąpień ogółem	sprawy zakończone pozytywnie	sprawy zakończone negatywnie	sprawy zakończone wyjaśnieniem	sprawy w toku	sprawy zakończone w sądzie
usługi						
ze względu na przedmiot usługi						
1 finansowa	23	10	2	5	1	5
2 ubezpieczeniowa	3	2	1			
3 telekomunikacyjne	31	11	3	13	2	2
4 turystyczno-hotelarska	4	2	1		1	
5 przewozowa	4	1		3		
6 pocztowa i kurierska	1			1		

7	deweloperska	7	2		3	2	
8	dostarczanie mediów	7	4		2	1	
9	remontowo-budowlana	5		2	1	2	
10	serwisowo-naprawcze	1	1				
11	pralnicze	3		3			
12	edukacyjna	2	1				1
13	inne	2		1	1		
umowy sprzedaży							
ze względu na przedmiot umowy							
14	obuwie	37	24	8	3	2	
15	odzież	2	1	1			
16	sprzęt rtv/agd	8	5		2	1	
17	komputery i akcesoria	2		1	1		
18	motoryzacja	7	6	1			
19	meble i wyposażenia wewnątrz	8	1		4	2	1
20	materiały budowlane	8	3	3		1	1
21	artykuły spożywcze	1	1				
22	inne	10	4	4	1	1	
ze względu na sposób zawarcia umowy albo formę działania							
23	umowy na odległość	35	6		3		26
24	umowy poza lokalem przedsiębiorstwa	9	5	2	1	1	
Razem:		220	90	33	44	17	36

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. 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.

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.

Wobec braku polubownego zakończenia sporu, **36 spraw skierowano do sądu powszechnego**. Działania Rzecznika w sprawach sądowych zostały nakierowane na sporządzanie pozwów dla konsumentów, którzy zdecydowali się samodzielnie wystąpić z powództwem do sądu. Rzecznik wyjaśniał również 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. Konsumenci by móc w spokoju i ze zrozumieniem zapoznać się ze swoimi prawami otrzymywali bezpłatnie poradniki, vademecum wiedzy konsumenckiej do przeczytania i zapoznania się w domu. Uzyskanie informacji o przysługujących prawach oraz uzyskanie praktycznych wskazówek jak w danej sprawie postąpić, pozwoli w przyszłości konsumentom rozwiązać problem a nawet przyczynić się do uniknięcia problemu konsumenckiego.

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

Zainteresowanie instytucją Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest bardzo duża, czego potwierdzeniem jest wzrost spraw załatwianych przez Rzecznika.

1. Skuteczność działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów

W przypadku podjęcia interwencji przez Rzecznika Konsumentów i naruszenia interesów konsumentów w **40,9 %** sprawach konsumenci uzyskali zaspokojenie swoich roszczeń i przedsiębiorca w całości uznał roszczenia konsumentów za uzasadnione (sprawy pozytywnie zakończone). W **20 %** sprawach konsumenci nie mieli uzasadnionych roszczeń względem przedsiębiorcy albo ich roszczenia zostały zaspokojone jedynie w części. **16,4%** spraw zakończyło się w sądzie (i sąd rozstrzyga o zasadności roszczeń stron). **Jedynie 15%**

spraw zakończyło się negatywnie czyli przedsiębiorca nie uwzględnił roszczeń konsumentów a konsumenci nie zdecydowali się na wystąpienie przeciwko przedsiębiorcy do sądu. 7,7% spraw z 2012 r. nie zostały zakończone (sprawy w toku) do 30 marca 2013 r.

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.

Istotnym jest również, iż coraz mniej szkoleń jest organizowanych dla Rzeczników Konsumentów. Biorąc pod uwagę okoliczność, iż Rzecznicy nie mają swojego reprezentanta w administracji rządowej, nie mają możliwości uzyskania wiążących informacji w zakresie interpretacji przepisów prawnych. Niewiele jest również okazji do wymiany informacji i doświadczeń między Rzecznikami.

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.

Mając powyższe na uwadze oraz wzrost zainteresowania instytucją Rzecznika, wpływ coraz to bardziej skompilowanych prawnie spraw, należałoby rozważyć zwiększenie etatów przy Rzeczniku Konsumentów i stworzenia zgodnie z zapisem ustawowym Biura Rzecznika Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Izabela Wesółowska
Izabela Wesółowska