

# SPRAWOZDANIE

## Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim za rok 2013

### 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. 2013. 595 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 2007 r. 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. Podstawę prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 39 - 41 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art. 42 ww. ustawy.

Sprawozdanie z działalności Rzecznika stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 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, Federacji Konsumentów 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 w 2013 r. wykonywał swoje zadania przy pomocy personelu: pracownika z wykształceniem wyższym prawniczym, oraz stażystką a następnie pomocą administracyjną również z wykształceniem wyższym prawniczym.

Przyjęcia konsumentów w 2013 r. odbywały się trzy razy w tygodniu: w poniedziałek w godzinach 10.00-16.00, we wtorek i czwartek w godzinach 8.00-14.00. Pomimo

wyznaczenia godzin przyjmowania interesantów w celu umożliwienia przygotowywania wystąpień Rzecznika, Rzecznik i zatrudnieni pracownicy przyjmowali 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,

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.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw	Rozstrzygnięcie				
			pozytywnie	negatywnie	Zakończone wyjaśnieniem	W toku	Sprawy sądowe)
1	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów (postępowania)	202	115	22	25	39	1
2	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w formie pisemnej	117	-	-	117	-	-
3	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	1339	-	-	1339	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>1658</b>	<b>115</b>	<b>22</b>	<b>1481</b>	<b>39</b>	<b>1</b>

### 1. 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 2013 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w 1658 sprawy.**

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

Przedmiot sprawy	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>569</b>
bankowe	62
ubezpieczeniowe	28
inne finansowe	14
windykacyjne	48
remontowo-budowlane	42
wyposażenie wnętrz	12
dostawa energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	45
telekomunikacja (telefony, TV, internet)	163
turystyczno - hotelarskie	28

deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	38
motoryzacyjne(servis)	12
pralnicze	8
timeshare	0
pocztowe	7
gastronomiczne	0
przewozowe	19
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno - sportowe	13
medyczne	0
pogrzebowe	7
inne	23
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>497</b>
obuwie	159
odzież	25
wyposażenie mieszkania	38
sprzęt RTV i AGD	94
sprzęt komputerowy	35
samochody i akcesoria (motory i skutery)	23
art. spożywcze	0
art. chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	2
materiały budowlane	22
sprzęt sportowy	0
sprzęt rehabilitacyjny	2
biżuteria	8
zwierzęta	0
telefony komórkowe	52
Inne	37
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>273</b>
<b>RAZEM</b>	<b>1339</b>

## 2. 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 2013 Rzecznik występował w 202 sprawach. Strukturę spraw przedstawia poniższy wykaz:

<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>101</b>
bankowe i inne finansowe	16
windykacyjne	12
remontowo-budowlane	8
wyposażenie wnętrz	9
dostawa energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4
telekomunikacja (telefony, TV, internet)	26
turystyczno - hotelarskie	6
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacyjne (serwis)	1
przewozowe	5
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno - sportowe	4
pogrzebowe	1
inne	4
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>65</b>
obuwie	37
odzież	2
sprzęt RTV i AGD	8
sprzęt komputerowy	3
samochody i akcesoria (motory i skutery)	3
materiały budowlane	3
sprzęt sportowy	1
sprzęt rehabilitacyjny	1
biżuteria	1
telefony komórkowe	6
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>36</b>

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

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

### **3. 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.

W ramach współpracy i komunikacji z właściwą delegaturą Inspekcji Handlowej, konsumenci byli informowani 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.

#### **4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

Wobec braku polubownego zakończenia sporu, sprawy kierowane były do sądu przez konsumentów, Rzecznik natomiast udzielał w tym zakresie porady prawnej i wyjaśnień, bądź też wstępnie przygotowywał powództwo (sprzeciw od nakazu zapłaty).

#### **5. 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, broszury edukacyjne 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**

---

W 2013 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim realizował zadania nałożone przez ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Kontynuowane były przyjęte przed laty metody udzielania porad i pomocy prawnej konsumentom. Zakres i formy działania Rzecznika były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

W 2013 r. o pomoc Rzecznika zwróciło się ponad półtora tysiąca mieszkańców powiatu mińskiego. Rodzaje zgłaszanych spraw świadczy o rozwijającej się skali problemów konsumenckich pojawiających się na rynku. Podejmowane działania miały na celu pozytywne załatwienie sprawy konsumenckiej i eliminowanie niekorzystnych zjawisk, jakie występują na rynku w relacjach konsument – przedsiębiorca.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów  
  
Izabela Wesółowska