



# POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW w Mińsku Mazowieckim

ul. Konstytucji 3 Maja 16, 05-300 Mińsk Mazowiecki, tel./fax (25) 756 40 41

## SPRAWOZDANIE

### Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim za rok 2015

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

Powiatowi powierzono wykonywanie zadań publicznych o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów. Powiat wykonuje przedmiotowe zadania za pośrednictwem Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, wyodrębnionego w strukturze organizacyjnej Starostwa. Podstawę prawną działalności Powiatowego 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 Staroście do zatwierdzenia w terminie do dnia 31 marca, 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 Powiatowego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim w 2015 r. wykonywał swoje zadania przy pomocy pracownika z wykształceniem wyższym prawniczym.

Przyjęcia konsumentów w 2015 r. odbywały się trzy razy w tygodniu: w poniedziałek w godzinach 9.00-15.00, we wtorek i czwartek w godzinach 8.00-14.00. Pomimo wyznaczenia godzin przyjmowania interesantów w celu umożliwienia przygotowywania wystąpień Rzecznika, Rzecznik i zatrudniony pracownik 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 ich interesy.

Podstawowym problemem utrudniającym dochodzenie roszczeń reklamacyjnych jest brak świadomości przeciętnego konsumenta o jego prawach w stosunku do przedsiębiorcy. Wejście w życie nowych przepisów dotyczących roszczeń reklamacyjnych (rękojmi i gwarancji w Kodeksie cywilnym) dodatkowo wpłynęło również na świadomość konsumencką w pozytywnym jak i negatywnym znaczeniu. Fakt niewiedzy konsumenckiej o prawach wykorzystują głównie sprzedawcy towarów.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela.

L p.	Rodzaj spraw	Liczba spraw	Rozstrzygnięcie					
			pozytywnie	negatywnie	wyjaśnienie	W toku	w sądzie <sup>1</sup>	Ukaranie przedsiębiorcy
1	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów (postępowania)	201	81	25	9	81	2	3
2	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w formie pisemnej	87	-	-	87	-	-	-
3	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	1768	-	-	1768	-	-	-
4	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich	12	-	-	12	-	-	-
5	Wnioski o udostępnienie informacji publicznej	1	-	-	1	-	-	-
6	Petycje	1	-	-	1	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>2068</b>	<b>81</b>	<b>25</b>	<b>1876</b>	<b>81</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

W roku **2015** Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w **2068 spraw**.

### 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.

<sup>1</sup> przy pomocy Rzecznika, bez wstępowania w powództwo

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

<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>867</b>
ubezpieczeniowa	43
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	110
remontowo-budowlana	53
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	87
telekomunikacja (telefony, TV)	198
turystyczno-hotelarska	23
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	37
motoryzacja	27
pralnicza	7
pocztowa	7
przewozowa	32
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	12
medyczna	13
wyposażenie wnętrz	52
pogrzebowa	3
windykacyjne	153
inne	10
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>545</b>
obuwie i odzież	211
wyposażenie mieszkania	67
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	136
komputer i akcesoria komputerowe	43
motoryzacja	29
artykuły spożywcze	1
inne	58
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>356</b>
<b>RAZEM</b>	<b>1768</b>

Oprócz porad ustnych, które przedstawia powyższa tabela, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał porad w formie pisemnej. W 2015 r. udzielono 87 porad w formie pisemnej.

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

W przypadku naruszenia interesów konsumentów, po zakończonym procesie reklamacyjnym, Rzecznik podejmuje działania na rzecz konsumenta, w jego indywidualnym sporze z przedsiębiorcą. 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 skargi konsumenta. 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 2015 Rzecznik występował w 201 sprawach. Strukturę spraw przedstawia poniższy wykaz:

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Razem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>99</b>
ubezpieczeniowa	5
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	9
remontowo-budowlana	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11
telekomunikacja (telefony, TV)	29
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
pocztowa	3
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	1
windykacyjne	9
inne	23
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>82</b>
obuwie i odzież	38
wyposażenie mieszkania	14
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	8
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
inne	6
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>20</b>
<b>RAZEM</b>	<b>201</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 zmieniali swojego stanowiska. W takich przypadkach Rzecznik posiłkował się stanowiskiem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ewentualnie występował z zawiadomieniem o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Udzielał również informacji dla Prezesa UOKiK na potrzeby prowadzonych postępowań z zakresu praktyk naruszających 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 listy 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. W związku ze zmianą przepisów konsumenckich bardzo chętnie korzystali z broszur informacyjnych wydawanych przez UOKiK. Przedsiębiorcy również korzystali z publikacji UOKiK i należy zauważyć, że już w lutym 2015 r. Rzecznik nie dysponował ani jedną publikacją dla przedsiębiorców dotyczącą zmian w przepisach konsumenckich.

## **III. WNIOSKI**

---

W 2015 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 związku ze zmianą przepisów przydatne dla konsumentów były broszury informacyjne wydawane przez UOKiK. W związku z bardzo dużym zainteresowaniem konsumentów broszurami informacyjnymi, w ocenie Rzecznika powinno nastąpić zwiększenie nakładów i środków przeznaczonych na ten cel. Wielokrotnie konsumenci uzyskujący porady prawne nie są w stanie zapamiętać wszystkich niezbędnych informacji o prawach konsumenckich

i w tym zakresie pomocna jest broszura/poradnik konsumencki. Z broszur wydawanych przez UOKiK korzystali również przedsiębiorcy, którzy zgłaszali się do Rzecznika po bezpłatne poradniki.

W 2015 r. nasiliła się działalność przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą poza lokalem przedsiębiorstwa, i stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe w stosunku do konsumentów. Początkowo sprawy dotyczyły branży telekomunikacyjnej, następnie energetycznej a obecnie działalność ta dotyczy również usług gazowych. Ofiarami nieuczciwych działań przedsiębiorcy z reguły są osoby starsze, którym niekiedy nawet nie jest zostawiana umowa, którą podpisały.

Pomoc Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest bardzo pozytywnie odbierana przez mieszkańców powiatu mińskiego, w szczególności, że mogą uzyskać bezpłatną pomoc prawną w zakresie ich praw. Ma to istotne znaczenie w szczególności w sprawach drobnych, życia codziennego oraz dla osób starszych, którzy szczególnie narażeni są na nieuczciwe praktyki rynkowe przedsiębiorców. W związku z bardzo dużym zainteresowaniem mieszkańców powiatu mińskiego usługami Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów istnieje potrzeba zwiększenia jego pracowników.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów  
*Izabela Wesolowska*  
Izabela Wesolowska