

# SPRAWOZDANIE

## Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim za rok 2009

### I. Informacje ogólne

---

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego, do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego i wojewódzkiego jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2001 r., nr 142, poz. 1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. 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.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów (uokik). Powiatowy Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

W zakresie funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów uległy zmianie przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Od 1 stycznia 2009 r. Rzecznik Konsumentów bezpośrednio podporządkowany jest Staroście i mają do niego zastosowanie przepisy ustawy o pracownikach samorządowych. Jednocześnie pozostały bez zmian przepisy określające wymagania, co do osób pełniących funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Rzecznikiem Konsumentów może być osoba z wyższym wykształceniem, w szczególności prawniczym lub ekonomicznym, i z co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim, Pani Izabela Wesołowska, posiada wyższe wykształcenie prawnicze i prawie 10 letnią praktykę w sprawach konsumenckich. Pani Izabela Wesołowska zatrudniona jest na  $\frac{3}{4}$  etatu i od sierpnia 2009 r. dysponuje personelem pomocniczym (pomocą administracyjną). Miejscem wykonywania pracy Rzecznika do końca 2009 r. było Starostwo Powiatowe w Mińsku Mazowieckim, ul. Kościuszki 3. Przyjęcia konsumentów odbywały się trzy razy w tygodniu, w poniedziałek w godzinach 11<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>, we wtorek i czwartek w godzinach 8<sup>00</sup>-14<sup>00</sup>.

Sprawozdanie z pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowi wykonanie art. 43 ust.1 wymienionej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, na podstawie którego Rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście Powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## **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,
- 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 2009 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w **1333** sprawy oraz **8** spraw sądowych i **1** postępowanie egzekucyjne. Dominującą pozycję, **1137** sprawy, stanowiły porady prawne oraz informacje, które najczęściej dotyczyły:

- informacji o prawach konsumenta i możliwości ich realizacji,
- porad prawnych w zakresie rozwiązywania zgłoszonego problemu w szczególności w zakresie sprzedaży konsumenckiej oraz procedur postępowania przy ich egzekwowaniu,
- pomocy w sporządzeniu pism do przedsiębiorcy o realizację praw w konkretnej sprawie konsumenckiej.

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

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	532
bankowe	64
ubezpieczeniowe	37
systemy argentyńskie	2
inne finansowe	41
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa, internet)	115
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	64
informatyczne	7
motoryzacyjne (serwis)	13
turystyczne i hotelarskie	12
pralnicze	25

remontowo-budowlane	24
pocztowe	4
medyczne	6
dentystyczne	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	24
komunikacyjne	22
transportowe	9
kamieniarskie	7
fotograficzne	2
krawieckie	1
lokalowe	14
inne	38
II. Umowy sprzedaży, w tym:	539
wyposażenie wnętrz	68
sprzęt RTV i AGD	77
sprzęt komputerowy	21
odzież	23
obuwie	84
samochody i akcesoria (motory i skutery)	31
nieruchomości	49
materiały budowlane	39
kosmetyki	3
sprzęt sportowy	9
sprzęt rehabilitacyjny	4
art. spożywcze	1
biżuteria	2
zabawki	11
zwierzęta	1
płyty CD, DVD	
telefony komórkowe	63
Inne	53
III. Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	66
<b>Razem</b>	<b>1137</b>

Wśród porad i informacji w kategorii sprzedaży dominowały problemy dotyczące:

- różnic pomiędzy dochodzeniem swoich roszczeń z gwarancji, a dochodzeniem swoich roszczeń na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej,
- niezgodności towaru z umową,

- terminu ustosunkowania się sprzedawcy do żądania konsumenta,
- terminu zadośćuczynienia żądaniu,
- domniemania istnienia niezgodności towaru z umową w chwili jego wydania,
- wyboru żądania,
- braku satysfakcji z dokonanego zakupu i chęci dokonania zwrotu towaru.

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

- nieprawidłowe naliczenia rachunków za usługi telefoniczne i internetowe,
- niesprawny modem, a co z tym związane, niemożliwość korzystania z usług internetowych,
- brak zasięgu i dostępu do usług internetowych w miejscu zamieszkania konsumenta, pomimo zapewnień sprzedawcy o możliwości odbioru sygnału,
- zła jakość usług internetowych (niezgodnych z umową),
- problemy ze zmianą operatora usług telekomunikacyjnych.

Kolejną istotną pozycję stanowiły usługi bankowe i finansowe, które odgrywają bardzo ważną rolę w zaspokojeniu potrzeb konsumentów. Problemy konsumenckie mają swoje źródło głównie w niskiej świadomości, zabieganiu oraz nieporadności wobec rynku. Chodzi tu o sytuacje takie jak: nieznajomość umowy, nieumiejętność jej czytania, nieumiejętność zadbania o swoje sprawy.

Istotnym problemem z punktu widzenia interesu gospodarczego konsumenta były także stosowane przez deweloperów wzorce umowy dot. budowy lokali mieszkalnych. Analiza umów potwierdza stosowanie przez deweloperów klauzul niekorzystnych dla konsumenta. Brakuje w nich zwykle równowagi we wzajemnych prawach i obowiązkach stron umowy. Głównym problemem są zwykle klauzule zawierające niejasne zasady ustalania ceny mieszkania, terminu przekazania lokalu mieszkalnego kupującemu oraz zapisy utrudniające odstąpienie od umowy, przyznaniu deweloperowi dodatkowych uprawnień niezwiązanych z umową (np. zamieszczenie reklam na elewacji budynku), niezgodnym z projektem wykonania umowy.

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 i mediacje

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,
- podejmuje się mediacji poprzez organizowanie spotkań z udziałem konsumenta i 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 2009 Rzecznik występował w **196** sprawach. Strukturę spraw przedstawia poniższy wykaz:

Przedmiot sprawy	Ogółem ilość wystąpień
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>105</b>
bankowe	8
ubezpieczeniowe	7
systemy argentyńskie	
inne finansowe	13
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	34
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	9
informatyczne	
motoryzacyjne (serwis)	1
turystyczne i hotelarskie	4
pralnicze	2
remontowo-budowlane	8
pocztowe	
medyczne	
dentystyczne	
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	4
komunikacyjne	10
transportowe	1
kamieniarskie	1
fotograficzne	
krawieckie	
lokalowe	
inne	3
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>80</b>

wyposażenie wnętrz	10
sprzęt RTV i AGD	6
sprzęt komputerowy	3
odzież	4
obuwie	14
samochody i akcesoria	4
nieruchomości	9
materiały budowlane	15
kosmetyki	
sprzęt sportowy	
sprzęt rehabilitacyjny	1
art. spożywcze	
biżuteria	
zabawki	
zwierzęta	
płyty CD, DVD	
telefony komórkowe	7
Inne	7
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>11</b>
<b>Razem</b>	<b>196</b>

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,
- przyspieszenie terminu realizacji usługi lub usunięcia wad,
- 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 (4 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.

### **Dochodzenie roszczeń konsumentów na drodze sądowej**

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 zdecydowali się samodzielnie wystąpić z powództwem do sądu Rzecznik wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach postępowania.

## **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.

Na zaproszenie Prezesa UOKiK, Rzecznik uczestniczył w konferencjach, podczas których prezentowana była rola instytucji konsumenckich w rozwiązywaniu sporów 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. Konsumenti 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.

Kolejną formą edukacji jest prezentowanie problematyki konsumenckiej na łamach prasy. Jedno z pism wykorzystało wygraną sprawę sądową z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim przeciwko Tele2 (obecnie Netia SA) o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, publikując wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Cele, jakie przyświecają kontaktom z mediami to poszerzenie wiedzy o prawach konsumenta oraz przestrzeganie przed niekorzystnymi zjawiskami pojawiającymi się na rynku. Dziennikarze na bieżąco zwracają się z prośbą o komentarz do przedstawionego przez czytelników problemu, co w efekcie, pozwala na zgodne z prawem działanie poszczególnych konsumentów.

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 w Warszawie. Wymienione publikacje są sukcesywnie rozprowadzane wśród konsumentów.



### III. Wnioski końcowe

---

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2009 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 telefonicznej bądź osobistej interwencji Rzecznika albo po wystąpieniu w formie pisemnej.

Biorąc pod uwagę ilość załatwianych ogółem spraw przez Rzecznika – 1333 (bez spraw sądowych), dziennie Rzecznik przyjmował 4,73 konsumentów, miał 0,81 wystąpień pisemnych do przedsiębiorców (nie licząc ponownych wystąpień w tej samej sprawie i jej kontynuacji). Oprócz tego 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. Biorąc pod uwagę ilość prowadzonych spraw oraz zatrudnienie Rzecznika na  $\frac{3}{4}$  etatu, wykonywanie obowiązków jednoosobowo jest utrudnione.

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 jedną osobą, zatrudnioną na stałe do pomocy w prowadzonych sprawach. Będzie to również z korzyścią dla mieszkańców powiatu mińskiego, bowiem w sytuacji nieobecności Rzecznika (wyjścia do sądu, wyjazdy do UOKiK i ECK, urlop, choroba) zostanie im udzielona pomoc. 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 Biuletynu Statystycznego Województwa Mazowieckiego z IV 2005 r., powiat miński liczy około 140 tys. 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. Powyższy wniosek dotyczący wsparcia Rzecznika przez personel pomocniczy był podnoszony w sprawozdaniu z działalności Rzecznika z 2007 r., 2008 r i w 2009 r..

Sporządziła

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Mińsku Mazowieckim  
  
dr Izabela Wesolowska