



### II.13. Ochrona praw konsumenta

Zadania z zakresu ochrony praw 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 (t.j. 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. Powiat wykonuje zadania z zakresu ochrony praw konsumentów przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Szczegółowy zakres zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz formę ich realizacji określają przepisy (art. 37 – art. 43) ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.). Powiatowy Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

W okresie od dnia 01 stycznia 2006 r. do 31 sierpnia 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim realizował zadania określone w art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obejmujące:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
  - 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
  - 3) fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
  - 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
  - 5) występowanie rzecznika konsumentów jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
  - 6) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
  - 7) propagowanie wiedzy na temat praw konsumentów;
- oraz
- 8) występował do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem o stosowaniu przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.





## RAPORT O REALIZACJI ZADAŃ POWIATU MIŃSKIEGO 2006-2010

W czasie od 1 stycznia **2006 r.** do 31 sierpnia **2010 r.** do Rzecznika wpłynęło **ogółem 2 367 spraw:**

2006 r. – **381** spraw

2009 r. – **1333** spraw

2007 r. – **516** spraw

2010 (do 31 sierpnia 2010) – **1034** spraw

2008 r. – **1019** spraw

W wyżej wymienionym okresie do rzecznika wpłynęło **ogółem 2 367** skarg dotyczących jakości zakupionych przez konsumentów towarów i usług i naruszenia przez przedsiębiorców związanych z tym praw i interesów konsumentów. Skargi kierowane były osobiście, telefonicznie i za pośrednictwem poczty.

### 1. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna w zakresie ochrony praw konsumentów

Udzielane przez Rzecznika porady i informacje obejmowały problematykę odpowiedzialności przedsiębiorców z tytułu niezgodności towaru z umową na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz.1176 ze zm.), gwarancji z umowy sprzedaży, rękojmi z tytułu umowy o dzieło, odpowiedzialności z tytułu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy, regulowaną przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny ( Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm. ), problematykę odpowiedzialności przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, usługi bankowe, finansowe oraz ubezpieczeń majątkowych i osobowych. Polegały one na wyjaśnianiu obowiązujących przepisów prawa, udzielaniu porad dotyczących trybu postępowania wobec przedsiębiorcy naruszającego prawa i interesy konsumentów w oparciu o przedstawione przez konsumentów fakty i przedłożone dokumenty, udzielaniu pomocy w redagowaniu reklamacji, pism wzywających do spełnienia roszczeń konsumentów, bądź też pozwów i innych pism procesowych.

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

Porady i informacje prawne dotyczące usług					
Wykaz porad i informacji	Rok 2006	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	Rok 2010 (do 31 sierpnia)
Usługi ogółem	150	136	382	532	374
Usługi bankowe	12	5	32	64	40
Usługi ubezpieczeniowe	18	11	24	37	28



## RAPORT O REALIZACJI ZADAŃ POWIATU MIŃSKIEGO 2006-2010

Systemy argentyńskie	2	2	-	2	-
Usługi inne finansowe	-	15	17	41	43
Usługi telekomunikacyjne	38	35	89	115	90
Dostawa energii ( prąd, ciepło, woda)	10	8	62	64	46
Usługi informatyczne	-	9	-	7	7
Usługi motoryzacyjne (serwis )	5	2	28	13	14
Usługi turystyczne i hotelarskie	1	8	10	12	6
Usługi pralnicze	4	2	8	25	13
Usługi remontowo - budowlane	41	3	24	24	28
Usługi pocztowe	1	1	2	4	5
Usługi medyczne	-	-	2	7	-
Usługi edukacyjne	1	4	15	24	19
Usługi komunikacyjne	-	4	6	22	5
Usługi transportowe	9	3	6	9	3
Usługi kamieniarskie	-	-	11	7	2
Usługi fotograficzne	1	-	-	2	5
Usługi krawieckie	-	-	3	1	-
Usługi lokalowe	-	-	15	14	-
inne	7	24	38	38	20

### Porady i informacje prawne dotyczące umów sprzedaży

Wykaz porad i informacji	Rok 2006	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	Rok 2010 (do 31 sierpnia)
Umowy sprzedaży ogółem	204	272	439	539	443
Wypożyczenie wewnątrz	23	19	72	68	57



## RAPORT O REALIZACJI ZADAŃ POWIATU MIŃSKIEGO 2006-2010

ADG, RTV	50	20	81	77	41
Sprzęt komputerowy	20	14	28	21	36
Odzież	8	8	24	23	35
Obuwie	36	52	69	84	72
Samochody, motocykle, części zamienne	15	14	30	31	40
Nieruchomości, lokale	23	32	31	49	5
Materiały budowlane	13	46	16	39	41
kosmetyki	-	-	1	3	1
Sprzęt sportowy	1	1	1	9	5
Sprzęt rehabilitacyjny	5	3	4	4	8
Artykuły spożywcze	3	3	3	1	2
bizuteria	2		2	2	1
zabawki	-	1	2	11	3
zwierzęta	-	-	-	1	-
Płyty CD, DVD	-	1	-	-	5
Aparaty telefoniczne	4	15	20	63	54
inne	1	43	55	53	37
<b>Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość</b>					
	Rok 2006	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	Rok 2010 (do 31 sierpnia)
	4	21	28	66	63

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

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców obejmowały wnioski o zajęcie stanowiska w odniesieniu do stanów faktycznych przedstawionych przez konsumentów, wezwania do dobrowolnego spełnienia roszczeń uprzednio skierowanych przez konsumentów połączone z interpretacją obowiązujących przepisów prawa i postanowień zawartych umów, a także



## RAPORT O REALIZACJI ZADAŃ POWIATU MIŃSKIEGO 2006-2010

wnioski o zmianę postanowień wzorców umów zawierających niedozwolone postanowienia umowne oraz postanowień gwarancji sprzecznych z obowiązującymi przepisami prawa.

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.

Wykaz udzielanych przez Rzecznika porad i informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów oraz wystąpień do przedsiębiorców zawierają niżej zamieszczone tabele:

<b>Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw konsumentów</b>					
<b>dotyczące usług</b>					
<b>Wykaz wystąpień</b>	<b>Rok 2006</b>	<b>Rok 2007</b>	<b>Rok 2008</b>	<b>Rok 2009</b>	<b>Rok 2010 (do 31 sierpnia)</b>
<b>Usługi ogółem</b>	7	28	87	105	68
<b>Usługi bankowe</b>	-	3	4	8	10
<b>Usługi ubezpieczeniowe</b>	1	3	5	7	1
<b>Systemy argentyńskie</b>	-	-	-	-	-
<b>Inne usługi finansowe</b>	-	4	3	13	5
<b>Usługi telekomunikacyjne</b>	4	10	21	34	25
<b>Dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)</b>	-	2	11	9	8
<b>Usługi informatyczne</b>	-	-	1	-	-



## RAPORT O REALIZACJI ZADAŃ POWIATU MIŃSKIEGO 2006-2010

Usługi motoryzacyjne (serwis)	-	1	4	1	1
Usługi turystyczne i hotelarskie	-	3	6	4	1
Usługi pralnicze	-	-	2	2	3
Usługi remontowo-budowlane	-	-	7	8	-
Usługi pocztowe	-	-	-	-	-
Usługi medyczne	-	-	3	-	-
Usługi edukacyjne	-	1	9	4	2
Usługi komunikacyjne	-	1	6	10	2
Usługi transportowe	-	-	-	1	1
Usługi kamieniarskie	-	-	1	1	1
Usługi fotograficzne	1	-	-	-	1
Usługi krawieckie	-	-	-	-	-
Usługi lokalowe	-	-	-	-	-
Inne usługi	1	-	4	3	7

### Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw konsumentów dotyczące umów sprzedaży

Wykaz wystąpień	Rok 2006	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	Rok 2010 (do 31 sierpnia)
Umowy sprzedaży ogółem	16	55	78	80	69
Wypożyczenie wewnątrz	1	2	15	10	5
ADG, RTV	3	3	11	6	4
Sprzęt komputerowy	2	3	4	3	2
Odzież	-	-	3	4	5



## RAPORT O REALIZACJI ZADAŃ POWIATU MIŃSKIEGO 2006-2010

<b>Obuwie</b>	1	14	12	14	<b>20</b>
<b>Samochody, motocykle, części zamienne</b>	-	2	3	4	<b>6</b>
<b>Nieruchomości, lokale</b>	1	13	5	9	<b>8</b>
<b>Materiały budowlane</b>	6	9	10	15	<b>5</b>
<b>kosmetyki</b>	-	-	-	-	-
<b>Sprzęt sportowy</b>	-	-	-	-	-
<b>Sprzęt rehabilitacyjny</b>	-	-	2	1	-
<b>Artykuły spożywcze</b>	-	-	1	-	<b>1</b>
<b>biżuteria</b>	-	-	-	-	-
<b>zabawki</b>	-	-	-	-	-
<b>zwierzęta</b>	-	-	-	-	-
<b>Płyty CD, DVD</b>	-	-	-	-	-
<b>Aparaty telefoniczne</b>	-	3	5	7	<b>4</b>
<b>inne</b>	2	6	7	7	<b>9</b>
<b>Wystąpienia do przedsiębiorców dotyczące umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość</b>					
	Rok 2006	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	<b>Rok 2010 (do 31 sierpnia)</b>
<b>Ilość wystąpień</b>	-	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>17</b>

### 3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów bądź wstępowanie za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania.

Wobec braku polubownego zakończenia sprawy konsumenckiej, Rzecznik w niektórych sprawach decydował się na wystąpienie z powództwem na rzecz konsumenta bądź wstępował w już toczące się postępowanie sądowe. Artykuł 42 ust. 2 uokik stanowi, iż fakultatywnym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Prawo nie obliuguje jednak Rzecznika do wystąpienia do sądu na rzecz



## RAPORT O REALIZACJI ZADAŃ POWIATU MIŃSKIEGO 2006-2010

konsumenta. Decyzje w tej sprawie Rzecznik podejmuje samodzielnie, po analizie przedłożonej mu skargi oraz związanej z nią dokumentacji. Oznacza to, iż Rzecznik samodzielnie dokonuje oceny ryzyka i zasadności wystąpienia z powództwem przeciwko przedsiębiorcy.

Przed wytoczeniem powództwa rzecznik konsumentów kierował do przedsiębiorcy propozycję ugodowego załatwienia sporu. W przypadku, gdy przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi, lub jego stanowisko było odmienne od stanowiska rzecznika, sprawa kierowana była na drogę postępowania sądowego.

Stosownie do art. 63<sup>3</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować do toczącego się już postępowania w każdym jego stadium za zgodą powoda.

Wykaz ilości spraw sądowych podejmowanych przez Rzecznika przedstawia poniższa tabela:

Rok	2006	2007	2008	2009	2010
Ilość powództw	6	3	7	8	3 (w tym jeden w przygotowaniu)

W zakresie możliwości wytaczania powództw przez Rzecznika istotnym jest również ilość bieżących spraw sądowych. Sprawy sądowe są długotrwałe i w danym roku ogólnie prowadzonych spraw sądowych jest większa bowiem dochodzą sprawy sądowe wytoczone w poprzednich latach, o ile nie zostały zakończone. Tym samym przy wytaczaniu kolejnego powództwa brane są pod uwagę również fizyczne możliwości Rzecznika do wtoczenia kolejnego powództwa w interesie ochrony praw konsumenta oraz możliwości finansowe Starostwa Powiatowego.

#### 4. Wnioski

W zakresie ochrony praw i interesów konsumentów zauważalna jest tendencja wzrostowa załatwianych przez Rzecznika spraw. Wynika to przede wszystkim z większej świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw i możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej. Rzecznik bowiem nie pobiera opłat od interesantów za porady i interwencje w sprawach konsumenckich (opłat nie pobiera się również w przypadku wytaczania powództw na rzecz konsumentów bądź wstępowania za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania sądowego). Koszty działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów pokrywane są w całości z budżetu Starostwa Powiatowego w Mińsku Mazowieckim. Jest to wyraz działalności Powiatu na rzecz jego mieszkańców – konsumentów.