

ZATWIERDZAM



SPRAWOZDANIE
z realizacji zadań w zakresie ochrony praw konsumentów
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim
za rok 2019

I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Sprawozdanie z realizacji zadań w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim (dalej, określany jako Rzecznik) stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z:

1. art. 43 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019. 369 t.j.) 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 Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta). W przypadku niezaopiniowania przez Starostę sprawozdania, o którym mowa powyżej, Rzecznik Konsumentów przekazuje sprawozdanie Prezesowi UOKiK w terminie do dnia 10 maja każdego roku.*
2. art. 30a ust 1 i 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2019. 511 t.j. ze zm) na podstawie którego *Zarząd Powiatu co roku do dnia 31 maja przedstawia Radzie Powiatu raport o stanie powiatu. Raport obejmuje podsumowanie działalności zarządu powiatu w roku poprzednim, w szczególności realizację polityk, programów i strategii, uchwał rady powiatu i budżetu obywatelskiego; w zw. z art. 39 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019. 369 t.j.), zgodnie z którym zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy (Miejski) Rzecznik Konsumentów, zwany dalej "Rzecznikiem Konsumentów".*

Powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów 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. Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

Informację o instytucji Rzecznika Konsumentów można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Mińskiego, Federacji Konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	mazowieckie
2. Powiat i liczba mieszkańców	miński; liczba mieszkańców powiatu: 153 824 (wg danych statystycznych z 2018 r. wskazanych w Statystycznym Vademecum Samorządowca z 2019)
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	dr r. pr. Izabela Wesołowska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Doktor nauk prawnych, radca prawny
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIEMI „TAK” NA PYT. 6	Nie dotyczy
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIEMI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Biuro Rzecznika przyjmuje interesantów w poniedziałek od 8 do 15, wtorek i czwartek 8-14. W pozostałe dni i godziny pracy Starostwa, interesanci mogą składać sprawy w formie pisemnej w Biurze Obsługi Interesanta.
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba (cały etat – osoba z wykształceniem prawniczym)
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Okolo 196 000 zł

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela nr 1 – zestawienie spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2019 r.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw	Rozstrzygnięcie spraw rozpoczętych w 2019 r.					
			pozytywnie	negatywnie	Brak naruszenia interesu konsumenta	W toku	Sprawy w sądzie	Ukaranie przedsiębiorcy
1	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów (postępowania)	212 (w tym 74 sprawy z lat ubiegłych)	78	22	7	24	7	8
2	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w formie pisemnej	101	101	-	-	-	-	-
3	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	1465	-	-	-	-	-	-
4	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich	43	-	-	-	-	-	-
5	Wnioski o udostępnienie informacji publicznej	-						
6	Petycje	-						
	RAZEM	1821	179	22	7	24	7	8

W roku 2019 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w **1821 sprawy**.

Wielu przedsiębiorców uważa, że Rzecznik bezkrytycznie podchodzi do spraw konsumenckich, które są zgłaszane do Rzecznika. Natomiast Rzecznik Konsumentów występuje jedynie w sytuacji naruszenia interesu konsumenta. Jeżeli po analizie sprawy (wniosku z załączoną dokumentacją), stwierdzi brak naruszenia interesu konsumenta i zasadności roszczenia – wówczas odmawia podjęcia interwencji. W 2019 r. Rzecznik w 7 przypadkach odmówił konsumentom podjęcia działań, nie stwierdzając naruszenia interesu konsumenta.

1. Zadania Rzecznika w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów może podejmować działania na rzecz konsumentów. Konsumentem zaś zgodnie z art. 22¹ kc uznaje się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Istotnym kryterium dla pojęcia konsumenta jest brak bezpośredniego związku między dokonaną przez niego czynnością prawną, a działalnością gospodarczą lub zawodową. Za sprawę

konsumencką uznaje się sprawę, w której nastąpi zakup przez osobę fizyczną (w tym prowadzącą działalność gospodarczą), jeżeli dokona czynności prawnej, która zmierza do zaspokojenia jego własnych potrzeb osobistych, prywatnych. Konsumentem nie będzie organ administracji, jednostka organizacyjna, spółka prawa handlowego itp.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej jest podstawowym i najważniejszym zadaniem realizowanym przez Rzecznika, bowiem tylko świadomy swoich praw konsument jest w stanie je wyegzekwować.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa, iż zadaniem Rzecznika jest:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Jednakże z tego uprawnienia Rzecznik korzysta w uzasadnionych okolicznościach sprawy, za uprzednią zgodą Starosty. Dane dotyczące tego uprawnienia zostaną wskazane w pkt 5 niniejszego sprawozdania.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3, jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika. W 2019 r. **w 8 przypadkach Rzecznik wystąpił o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielenie rzecznikowi odpowiedzi na wystąpienie.**

Zestawienie spraw dotyczących poradnictwa przedstawia **tabela nr 2.**

Tabela 2.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2019

	1.1.osobiście i telefonicznie															razem
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe	5			11												16
odzież i obuwie	5	29		165	9											208
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	8	15	10	124	12	2						2		5		178
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	16	37	80	165	18	2						9	2		7	336
samochody i środki transportu osobistego	12	6		34	9											61
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		3														3
produkty związane z opieką zdrowotną	2		3	1												6
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	5		7	9						2					24
inne		4	2	8	2											16
USŁUGI:																0
związane z rynkiem nieruchomości	6			35			9									50
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				12		3							3			18
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				34												34
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				27												27
finansowe			2	23			9						29			63
ubezpieczeniowe	8			16			6			2	1		9			42
pocztowe i kurierskie				22									3			25
telekomunikacyjne	6	10	6	41	8	1		2			5	19	1			99
transportowe				7												7
turystyka i rekreacja	3			44	8			4		2	2					63
sektor energetyczny i wodny			16	18		2						11	7			54
związane z opieką i opieką zdrowotną	2			3									1			6
inne	1	9		3												13

RAZEM	75	118	119	800	75	10	24	6	0	4	10	41	55	5	7	1349
informacje ogólne																33
niekonsumenckie																83
																1465

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

Po zakończonym procesie reklamacyjnym, który kończy się z naruszeniem interesów konsumentów, Rzecznik podejmuje działania na rzecz konsumenta, w jego indywidualnym sporze z przedsiębiorcą. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału, Rzecznik: prosi o ustosunkowanie się przedsiębiorcy do sprawy, by nabrać poglądu w sprawie lub na podstawie obowiązującego stanu prawnego wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia sprawy i wnosi o jego realizację. 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 2019 Rzecznik występował w 212 sprawach. W wyniku podjętych przez Rzecznika interwencji do przedsiębiorcy, konsumenci w większości przypadków uzyskali wyjaśnienie swojej sytuacji prawnej lub zaspokojenie roszczeń.

Rzecznik występuje do przedsiębiorcy na podstawie art. 42 ust 1 pkt 3 cytowanej na wstępie ustawy, a przedsiębiorca pod rygorem kary nie mniejszej niż 2 000 zł, ma obowiązek udzielić Rzecznikowi informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika (art. 42 ust 4 w zw. z art. 114 ust 1 ww. ustawy). Rzecznik przedstawiał stanowisko na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Szczegółowe zestawienie ilości i rodzaju spraw kierowanych do Rzecznika, przedstawia tabela nr 3.

Tabela 3.																
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	

SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie		3		27	4				1							35
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu		4		8	1											13
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		6	2	9	4											21
e	samochody i środki transportu osobistego		1		1												2
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1	2											4
i	inne		1		4	1				1							7
USŁUGI:																0	
j	związane z rynkiem nieruchomości				5												5
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				3	1											4
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				3												3
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
n	finansowe				2	1				1			2	1			7
o	ubezpieczeniowe				2		1										3
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne		3		4	2				2		2					13
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja		1		5						1		1				8
u	sektor energetyczny i wodny				1							1	1				3
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1
x	edukacyjne		1							1							2
y	inne				5												5
RAZEM		1	20	2	83	16	1	0	0	0	6	1	3	4	1	0	138
sprawy z lat ubiegłych																74	
		razem:														212	

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W 2019 roku Rzecznik brał udział, tak jak w latach ubiegłych, w posiedzeniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, jako członek zaproszony przez Prezesa Urzędu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Był również członkiem zespołu – grupy roboczej przy Prezesie UOKiK, opracowującej założenia ustawy o rzeczniku konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim reprezentował Rzeczników Konsumentów z ramienia Związku Powiatów Polskich w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych – w posiedzeniach Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu Terytorialnego – Zespołu do Spraw Infrastruktury, Rozwoju Regionalnego, Polityki Regionalnej oraz Środowiska KWRiST.

Rzecznik kontynuował współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Europejskim Centrum Konsumentckim, Federacją Konsumentów – uczestnicząc w organizowanych konferencjach, seminariach oraz współdziałano wspólnie na rzecz konsumentów poprzez wymianę poglądów, doświadczeń i spraw, niekiedy sygnalizując niekorzystne dla konsumentów zjawiska rynkowe.

4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2019 r. nie było potrzeby by Rzecznik składał wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 2019 r. Rzecznik aktywnie pomagał konsumentom w **7 sprawach sądowych**, wobec braku polubownego zakończenia sporu. Duża część spraw z 2019 r. nie jest jeszcze zakończona i ostatecznie nie można przesądzić czy nie znajdą swojego zakończenia na drodze postępowania sądowego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym. Najczęściej stosowaną formą edukacji jest wskazanie konsumentom w ramach porady, informacji o przysługujących im prawach oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. W ramach tej działalności Rzecznik konsumentów:

- ✓ brał udział w 3 spotkaniach organizowanych dla seniorów,
- ✓ przeprowadził lekcje edukacji konsumenckiej w jednej ze szkół średnich w Mińsku Mazowieckim,
- ✓ ponadto, w ramach edukacji konsumenckiej wraz z Fundacją Konsumentów zorganizował dla przedsiębiorców z powiatu mińskiego, bezpłatne szkolenie z prawa konsumenckiego, wychodząc z założenia, że bez świadomego przedsiębiorcy, nie osiągnie się wysokiego poziomu ochrony konsumenta w powiecie mińskim,
- ✓ brał udział w programie telewizyjnym „Interwencja” w Polsce, przedstawiając sprawę konsumencką, popierając w działaniach Konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, który naruszał interesy wielu konsumentów.

Najczęściej stosowaną formą edukacji jest wskazanie konsumentom w ramach porady, informacji o przysługujących im prawach oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Ze względu na ograniczoną ilość broszur i poradników w wersji papierowej, informowani byli o ich istnieniu na stronach internetowych. Konsumenty bardzo chętnie korzystają z tej formy

informacji o swoich prawach. W ten sposób mogą na spokojnie, w domu zapoznać się ze swoimi prawami i uniknąć konsekwencji wynikających z niezajomości prawa konsumenckiego.

WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

Konieczna jest zmiana, doprecyzowanie i ustanowienie nowych przepisów dotyczących działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów: procedury działania, dodatkowych uprawnień rzecznika, zwolnienia go z kosztów sądowych i doprecyzowania ilości osób zatrudnionych w biurze Rzecznika, uzależnionych od ilości mieszkańców danego powiatu (miasta).

Do Rzecznika Konsumentów wpływają coraz to bardziej złożone i skomplikowane sprawy. Zmiana przepisów dodatkowo utrudnia rozwiązywanie sporów, zarówno z powodu niezajomości prawa przez konsumentów, jak i nieuczciwych praktyk rynkowych przedsiębiorców nastawionych jedynie na zysk firmy kosztem konsumenta. W niektórych sprawach należy pomóc konsumentowi i sporządzić pozew do sądu, bądź inne pismo. Zwiększyła się ilość spraw o znacznie bardziej skomplikowanym charakterze. W Biurze Rzecznika pracują jedynie 2 osoby, które mają za zadanie obsłużyć około 153 tys. mieszkańców powiatu. Do tego należy doliczyć liczbę firm, które dokonają transakcji konsumenckich. Dużym utrudnieniem jest również fakt, iż w Biurze trzeba prowadzić dwa systemy do rejestracji spraw: pierwszy – EZD (na podstawie którego nie można odnaleźć sprawy za pomocą nazwiska konsumenta) i drugi - według wytycznych i tabel otrzymanych od Prezesa UOKiK. Nie jest możliwe zintegrowanie systemu EZD z tabelami, które wymagają ręcznego nanoszenia danych do plików w programie excel. Od kilku lat Rzecznik bezskutecznie stara się o zwiększenie etatów w Biurze Rzecznika Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Mińsku Mazowieckim

dr Izabela Wesolowska

