

ZATWIERDZAM

30.03.2015



## SPRAWOZDANIE

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim  
za rok 2014

### 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 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 Powiatowego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim w 2014 r. wykonywał swoje zadania przy pomocy pracownika z wykształceniem wyższym prawniczym.

Przyjęcia konsumentów w 2014 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. 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)	203	102	20	27	53	1
2	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w formie pisemnej	105	-	-	105	-	-
3	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i	1502	-	-	1502	-	-

informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów							
<b>RAZEM</b>	<b>1810</b>	<b>102</b>	<b>20</b>	<b>1634</b>	<b>53</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 2014 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim był zaangażowany w 1810 spraw.**

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

Przedmiot sprawy	Razem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	624
ubezpieczeniowa	32
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	72
remontowo-budowlana	63
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	40
telekomunikacja (telefony, TV)	175
turystyczno-hotelarska	7
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	28
motoryzacja	19
pralnicza	4
timeshare	-
pocztowa	5
gastronomiczna	1
przewozowa	27
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	9
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	113
inne	26
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	632
obuwie i odzież	275
wyposażenie mieszkania	87

sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	112
komputer i akcesoria komputerowe	45
motoryzacja	26
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	87
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>246</b>
<b>RAZEM wszystkich spraw</b>	<b>1502</b>

## 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 2014 Rzecznik występował w 203 sprawach. Strukturę spraw przedstawia poniższy wykaz:

Przedmiot sprawy	Razem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	2
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	11
remontowo-budowlana	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3
telekomunikacja (telefony, TV)	24
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	1
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	-



wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	1
windykacyjne	19
inne	4
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	57
wyposażenie mieszkania	12
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	9
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	3
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	19
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>20</b>
<b>RAZEM</b>	<b>203</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 przypadku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Rzecznik występował do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem. 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 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. Konsumentom 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 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 2014 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.

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.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów  
  
Izabela Wesotowska