Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Akceptuję:

PREZES
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Adam Jasser

INFORMACJA
w sprawie skarg i wniosków na działalność Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej w 2014 r.

Wprowadzenie

Informacja została sporządzona w oparciu o dane zawarte w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), w którym ewidencjonowane są skargi i wnioski związane z działalnością UOKiK (centrali Urzędu, delegatur i laboratoriów) oraz jego pracowników, a także z działalnością Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej (WIIH). Zakres działalności Prezesa UOKiK i Inspekcji Handlowej określają odpowiednio:

- ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 184),
- ustawa z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 148, 1101).

Statystyki

Skargi w 2014 r.	Centrala	Delegatury	Laboratoria	WIIH	Ogółem
adresaci skarg	35	34	0	22	91

Skargi w 2014 r.	Skargi osób fizycznych	Skargi przedsiębiorców	Inne[1]	Ogółem
podmiot skarżący	66	16	9	91

[1] Skargi złożone przez posłów, jednostki samorządu terytorialnego, związki zawodowe, izby gospodarcze.

W 2014 r. 3 skargi na UOKiK zostały przekazane do rozpatrzenia Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. KPRM także przekazał UOKiK 3 skargi do rozpoznania przez Prezesa UOKiK. Wszystkie 6 skarg, w których rozpatrywanie był zaangażowany KPRM, zostały uznane za niezasadne. W jednym przypadku KPRM stwierdził, że w przedstawionej sprawie skarga nie przysługuje.

Przy ocenie zasadności skarg, za priorytetowe wartości przyjęto otwartość i uczciwość w działaniu oraz przejrzystość postępowania. Wśród 91 skarg rozpatrzonych w 2014 roku 9 skarg uznano za zasadne, a 82 za niezasadne.

Nieterminowo rozpatrzono 9 skarg, z tym że większość przypadków dotyczyła niewielkich opóźnień (1-4 dni) lub nieterminowości wyłącznie samej wysyłki dokumentów (4 przypadki). W 13 przypadkach termin rozpatrzenia skargi przedłużono w trybie art. 36 Kodeksu postępowania administracyjnego.

W 2014 roku do Prezesa UOKiK nie wpłynął żaden wniosek. Nie zgłosiła się też żadna osoba zainteresowana złożeniem skargi lub wniosku ustnie, w związku z tym nie przyjęto osób w ramach skarg i wniosków.

Tematyka i przedmiot skarg

a. tematyka skarg

Podobnie jak w poprzednich latach, większość skarg dotyczyła spraw konsumenckich. Zagadnienia w nich poruszane odzwierciedlały szeroki zakres tematów znajdujących się w obszarze działania UOKiK. Były to sprawy dotyczące między innymi: umów z deweloperami, kredytów udzielanych przez banki, zakupów w sklepach internetowych, umów z operatorami telekomunikacyjnymi i dostawcami telewizji oraz Internetu, sposobu załatwiania reklamacji przez sprzedawców, wprowadzających w błąd reklam i promocji produktów, dostaw wody i odbioru ścieków. Jednak żaden z tematów nie miał charakteru dominującego.

b. przedmiot skarg uznanych za niezasadne

Znaczna liczba skarg na działalność UOKiK została złożona przez konsumentów oczekujących interwencji Urzędu lub Inspekcji Handlowej w ich sporach z przedsiębiorcami. Skargi były uznawane za niezasadne ze względu na fakt, że UOKiK nie ma prawnych możliwości podejmowania działań w sprawach

indywidualnych, dotyczących wyegzekwowania roszczeń konsumenta wynikających z umowy zawartej z przedsiębiorcą (nakazania przedsiębiorcy uznania konkretnego roszczenia). Częste były również skargi związane z brakiem wszczęcia przez UOKiK postępowania, pomimo złożenia zawiadomienia[2] przez konsumenta lub przedsiębiorcę oraz skargi kwestionujące ustalenia wszczętych i zakończonych postępowań wyjaśniających. W odpowiedziach na skargi informowano skarżących, że zawiadomienia mają charakter niewiążący dla UOKiK i nie wszczynają postępowania w sposób automatyczny, gdyż do rozpoczęcia postępowania niezbędne jest uznanie przez UOKiK, że istnieją przesłanki do podjęcia interwencji w danej sprawie. Często zawiadomienia będące przedmiotem skarg dotyczyły działań przedsiębiorców, które były zgodne z przepisami, a więc postępowanie nie mogło być wszczęte ze względu na brak bezprawności działań przedsiębiorcy.

UOKiK otrzymywał też skargi dotyczące braku informowania zawiadamiających lub osób zainteresowanych o ustaleniach i zakończeniu prowadzonego postępowania oraz naruszenia terminów związanych z prowadzeniem postępowania. W przypadku tego rodzaju skarg wyjaśniano, że do postępowań prowadzonych przez UOKiK nie stosuje się terminów określonych przez Kodeks postępowania administracyjnego, ale znacznie dłuższe terminy określone przez ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów.

Skargi składane na WIIH w większości przypadków dotyczyły prowadzonych kontroli i postępowań mediacyjnych.

c. przedmiot skarg uznanych za zasadne

Dwie skargi uznane za zasadne dotyczyły naruszenia terminów przy załatwianiu spraw. Pozostałe skargi dotyczyły: wadliwie przeprowadzonej przez WIIH kontroli, nieuwzględnienia w postępowaniu wyjaśniającym wszystkich kwestii zawartych w zawiadomieniu, nieudostępnienia wszystkich dokumentów w ramach rozpatrywania wniosku o dostęp do informacji publicznej, nieprzeprowadzenia niezwłocznej kontroli paliw, braku podjęcia działań dot. bezpieczeństwa produktu, decyzji wydanej przez WIIH w sprawie kosztów badań, nieudzielenia odpowiedzi na

[2] Na podstawie art. 86 i 100 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów każdy może złożyć zawiadomienie o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorcę praktyk ograniczających konkurencję lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zawiadomienie należy składać pisemnie wraz z uzasadnieniem.

złożone zawiadomienie. W przypadku skarg zasadnych podjęto działania naprawcze lub zapobiegające powstawaniu w przyszłości podobnych problemów.

Wnioski wynikające z poszczególnych skarg

W ramach procesu rozpatrywania skarg badano potrzebę podjęcia działań systemowych i jeśli było to zasadne, wprowadzano odpowiednie zmiany. Rozpoczęto generalną reformę systemu, mającą na celu usprawnienie procesu rozpatrywania skarg oraz usunięcie przyczyn ich składania.

Wprowadzone i zaplanowane zmiany mają na celu stosowanie bardziej przystępnego języka przy odpowiadaniu na pisma konsumentów i przedsiębiorców oraz wskazywanie skarżącym możliwych sposobów załatwienia spraw, szczególnie w przypadku kwestii, w odniesieniu do których UOKiK nie ma prawnych możliwości podjęcia działań.