Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

PREZES URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
Marek Niechciał

INFORMACJA
w sprawie skarg i wniosków na działalność Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej w 2015 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 w rozumieniu działu VIII Kodeksu postepowania administracyjnego, związane z działalnością UOKiK (centrali Urzędu, delegatur i laboratoriów) oraz jego pracowników, a także - działalnością Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej (WIIH).

Statystyki

Skargi w 2015 r.	Centrala	Delegatury	Laboratoria	WIIH	Ogółem
adresaci skarg	39	22	0	24	85

Skargi w 2015 r.	Skargi osób fizycznych	Skargi przedsiębiorców	Inne	Ogółem
podmiot skarżący	60	23	2	85

Przy ocenie zasadności skarg, za priorytetowe wartości przyjęto otwartość i uczciwość w działaniu oraz przejrzystość postępowania. Wśród 85 skarg rozpatrzonych w 2015 roku 8 skarg uznano za zasadne.

Nieterminowo rozpatrzono 6 skarg; były to niewielkie (kilkudniowe) opóźnienia. W 17 przypadkach termin rozpatrzenia skargi przedłużono w trybie art. 36 Kodeksu postępowania administracyjnego.

W 2015 roku do Prezesa UOKiK wpłynęły 2 wnioski, jeden został uznany za niezasadny, a drugi - bezprzedmiotowy (konsument wnioskował o wprowadzenie bezpłatności pomocy świadczonej przez rzeczników konsumentów i organizacje konsumenckie - taka bezpłatność wynika z przepisów). 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 poruszane w skargach odzwierciedlają szeroki zakres tematów znajdujących się w obszarze działania UOKiK. Były to sprawy dotyczące między innymi: relacji konsumentów z bankami, zakupów w sklepach internetowych, umów z operatorami telekomunikacyjnymi i dostawcami telewizji oraz internetu, sposobu załatwiania reklamacji przez sprzedawców, dostaw wody i odbioru ścieków, działania biur podróży, sprzedaży energii, bezpieczeństwa produktów. Kilka skarg dotyczyło obszarów, w których UOKiK podejmował działania systemowe: polisolokat, usług pogrzebowych, kredytów we frankach szwajcarskich. 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[1] przez konsumenta lub przedsiębiorcę oraz skargi kwestionujące ustalenia zakończonych postępowań wyjaśniających. W odpowiedziach na skargi informowano skarżących, że zawiadomienia nie wszczynają postępowania w sposób automatyczny, gdyż do rozpoczęcia postępowania niezbędne jest uznanie przez UOKiK, że istnieją przesłanki do podjęcia

[1] 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.

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

c. przedmiot skarg uznanych za zasadne
Większość skarg uznanych za zasadne dotyczyły naruszenia terminów przy załatwianiu spraw. Pozostałe skargi dotyczyły: odmowy udzielenia informacji o przetwarzaniu danych osobowych, braku informacji o stanie sprawy, braku rozpatrzenia jednego z zarzutów przedsiębiorcy składającego zawiadomienie.