

Ahvep kuf
51.03.09r.

PREZES
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

dr Małgorzata Krasnodębska-Tomkiel

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

INFORMACJA w sprawie skarg i wniosków na działalność Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz jednostek nadzorowanych w 2008 r.

Informacja niniejsza została sporządzona w oparciu o dane zawarte w centralnym rejestrze skarg i wniosków. Dotyczy skarg i wniosków związanych z działalnością Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Centrali Urzędu i Delegatur), zwanego dalej „Urzędem”, lub jego pracowników oraz działalnością Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.

Przyjmowanie, koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków i ich załatwianie oraz prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powierzył Departamentowi Prawnemu, będącemu komórką organizacyjną Urzędu bezpośrednio podporządkowaną Prezesowi Urzędu. Departament Prawny przejął sprawy skarg i wniosków od Sekretariatu Prezesa Urzędu.

Udzielenie odpowiedzi na skargę lub wniosek, po ich zarejestrowaniu, następuje po wyczerpaniu wewnętrznych w Urzędzie uzgodnień, a jeżeli wymagają tego podniesione w skardze problemy – również po uzyskaniu stanowiska innego urzędu /np. Urzędu Komunikacji Elektronicznej/.

W 2008 r. do Urzędu wpłynęły /wg centralnego rejestru skarg i wniosków/ 52 skargi i 1 wniosek, w tym 5 skarg na działalność Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej. W porównaniu z ilością skarg w 2007 r. liczba skarg w 2008 r. utrzymuje się na poziomie roku ubiegłego /wzrost o 2 skargi/. Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu 2 zostały zwrócone do Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej do załatwienia wg jego właściwości, natomiast 2 z wskazanych powyżej będą załatwione w 2009 r. W kilku przypadkach skargi kierowane były do Prezesa Rady Ministrów oraz NIK.

Spośród ogólnej liczby skarg 6 z nich zostało uznane za częściowo zasadne. Dotyczyły one m.in. udzielenia przez Urząd niepełnej odpowiedzi, braku skutecznych działań Urzędu w stosunku do ubezpieczycieli (oczekiwania skarżącego się zbiegły się z podjętymi przez Urząd planowanymi kompleksowymi badaniami wzorców umów z zakresu ubezpieczeń na życie), udzielenia ze zwłoką odpowiedzi na list zawierający prośbę o udzielenie interpretacji obowiązujących przepisów.

Przyczyną większości skarg składanych przez konsumentów, a także przedsiębiorców (nieliczne skargi) było przekonanie, że prezentowana przez skarżącego sprawa dotyczy szerokiego grona konsumentów, ma wymiar publiczny, podczas gdy okoliczności sprawy wskazywały na relacje wyłącznie dwustronne sprzedawcy i kupującego. Obowiązująca ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) wyraźnie rozgranicza kompetencje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działającego w interesie publicznym oraz kompetencje innych wyspecjalizowanych organów - powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, powołanych między innymi do służenia bezpłatną pomocą konsumentom i reprezentowania ich interesów wobec przedsiębiorców oraz bezpłatnej pomocy prawnej przed sądami w sprawach konsumenckich. Ustawa przewiduje, że w indywidualnych sprawach pomoc konsumentom świadczyć mogą również organizacje społeczne, których zadaniem statutowym jest reprezentowanie interesów konsumentów. Działalność tych organizacji wspierana jest finansowo z budżetu Państwa. Konsument może zwrócić się o pomoc także tych organizacji społecznych. W skargach, których przedmiot wskazywał na indywidualny charakter sprawy i ewentualną możliwość dochodzenia przed sądem roszczenia przez konsumenta Prezes Urzędu informował skarżących o możliwych sposobach dochodzenia tego roszczenia mając na uwadze pogłębianie świadomości prawnej konsumentów i skuteczność działań konsumentów w relacjach z profesjonalnymi uczestnikami rynku (przedsiębiorcami). W odpowiedziach na skargi wskazywano przede wszystkim na właściwość rzeczników konsumentów informując jednocześnie o niemożności podjęcia skutecznych działań w drodze administracyjnej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jednocześnie Prezes Urzędu informował o zakresie regulacji wynikającym z ustawy co do praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 24 powołanej ustawy). Wyjaśnienia skarżącym wymagało, że ustawa zakazując tego rodzaju praktyk chroni nieprofesjonalnych uczestników rynku, jakimi są konsumenci, jednakże przedmiotem ochrony są zbiorowe interesy konsumentów, a nie interesy poszczególnych konsumentów czy grupy konsumentów. Należy wskazać, iż brak wiadomości dotyczących zakresu tej regulacji, a co za tym idzie kompetencji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do działania jest źródłem znacznej ilości skarg.

Źródłem skarg jest także poczucie skarżących o przewlekłości postępowań przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, bądź bezczynność Prezesa Urzędu. Należy wskazać, że skarżący formułując skargi nie uwzględniają, że ustawa dla tego rodzaju postępowań określa odrębne terminy załatwiania spraw, w szczególności ze względu na specyfikę toczonych postępowań, skali badań /np. rynku/ jakie przeprowadza się w danej sprawie, konieczności zgromadzenia informacji szczególnych będących w dyspozycji wyłącznej przedsiębiorców oraz faktu, iż organy administracji są zobligowane

do poszanowania i respektowania praw przedsiębiorców w trakcie postępowania. Wyjaśnić należy, że okoliczności te zmuszają Urząd do dostosowania czasu trwania postępowania do konkretnych potrzeb danej sprawy.

Pozostałe skargi są zróżnicowane tematycznie.

Skargi załatwiane były w terminie. W 5 przypadkach Urząd przedłużył termin do załatwienia skargi informując o tym skarżącego wraz ze wskazaniem nowego terminu załatwienia skargi.

W zdecydowanej większości skargi nadsyłane są pocztą, sporadycznie pocztą elektroniczną. W jednym przypadku skarga została złożona w innym organie administracji i przekazana zgodnie z właściwością do Urzędu.

Rozkład skarg na działalność poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu jest zróżnicowany. Jednakże da się zauważyć, że w dużej mierze wiąże się z rodzajem spraw przypisanych komórkom organizacyjnym w regulaminie Urzędu. Największa liczba skarg dotyczy komórek organizacyjnych do właściwości których należy kontrola zachowań przedsiębiorców w zakresie praktyk dotyczących zbiorowych interesów konsumentów. Dotyczy to w szczególności Departamentu Polityki Konsumenckiej, na którego działalność wpłynęło 17 skarg /32,7% ogółu skarg/. Na działalność pozostałych komórek organizacyjnych Urzędu wpłynęło skarg:

- Sekretariat Prezesa – 1
- Departament Prawny – 1
- Departament Analiz Rynku – 2
- Departament Ochrony Konkurencji – 1
- Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej – 1

Delegaturę Urzędu w:

- Bydgoszczy – 2
- Gdańsku – 6
- Katowicach – 3
- Krakowie – 1
- Lublinie – 3
- Łodzi – 1
- Poznaniu – 4
- Wrocławiu – 2
- Warszawie – 2.

Na działalność Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej wpłynęło 5 skarg.

Ponadto do Urzędu wpłynął 1 wniosek. Dotyczył podporządkowania powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów Prezesowi Urzędu w celu zapewnienia większej niezależności powiatowych (miejskich rzeczników konsumentów). Prezes Urzędu nie podzielił tego wniosku, uważając dotychczasowe podporządkowanie jako właściwe.

Informacja o skargach na organy Inspekcji Handlowej złożonych do Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w 2008 r. stanowi załącznik do niniejszej Informacji.

Warszawa, dnia 27 marca 2009 r.

Sporządzono
w Departamencie Prawnym Urzędu

INFORMACJA

o skargach na organy Inspekcji Handlowej złożonych do Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w 2008 r.

W 2008 r. do Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej wpłynęło 35 skarg konsumentów na działalność wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej. Z uwagi na charakter sprawy 1 skargę (skarga pracownicza) zgodnie z właściwością rzeczową, przekazano do załatwienia wojewódzkiemu inspektorowi Inspekcji Handlowej, 1 skarga została przez skarżącego wycofana i nie była przedmiotem rozpatrywania, 1 skarga nie była rozpatrywana, gdyż skarżący nie dopełnił formalności z uwagi na nie uzupełnienie danych adresowych. Faktycznie w gestii Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej pozostały w 2008 r. do rozpatrzenia 34 skargi na organy Inspekcji Handlowej, z czego 32 skargi z roku 2008 i 2 skargi z 2007 r.

Rozpatrzonych zostało natomiast 31 spośród 34 skarg (91,1%).

Z ogólnej liczby rozpatrzonych skarg, 22 skargi (70,9 %) dotyczyły postępowania wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej i podejmowanych w związku ze skargami działań, 3 skargi dotyczyły czynności mediacyjnych, 2 skargi odnosiły się do wysokości nałożonych w toku kontroli mandatów karnych, 2 skargi dotyczyły zażaleń na wydane przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej postanowienia, a 1 skarga odnosiła się do postępowania przełożonego względem pracownika wojewódzkiego inspektoratu. W jednym przypadku sprawa dotyczyła skargi na postępowanie przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim.

Spośród 31 rozpatrzonych skarg, za w pełni uzasadnione zostały uznane 4 skargi (12,9%), a za częściowo uzasadnione uznanych zostało 6 skarg (19,3%). Za nieuzasadnione uznano 19 skarg (61,2%). W przypadku skargi pracownika wojewódzkiego inspektoratu na przełożonego, Główny Inspektor Inspekcji Handlowej udzielił stosownej odpowiedzi, natomiast w związku ze skargą na postępowanie przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim została udzielona odpowiedź, iż kwestie dotyczące czynności sądu polubownego i jego przewodniczącego nie podlegają nadzorowi organów Inspekcji Handlowej.

W przypadku skarg dotyczących działalności wojewódzkich inspektoratów, 4 spośród nich zostały uznane za zasadne, a w 4 przypadkach uznano skargi za częściowo uzasadnione.

W każdym przypadku skargi częściowo uzasadnionej, Główny Inspektor Inspekcji Handlowej

DPR-025-45/08

29. 01. 2009

kierował do właściwych wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej wystąpienia zawierające uwagi wynikające z analizy spraw, jak też stosowne zalecenia.

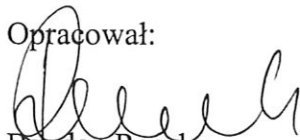
W odniesieniu do 3 skarg dotyczących postępowania mediacyjnego, w 2 przypadkach skargi były częściowo uzasadnione.

W oparciu o analizę skierowanych do Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej skarg ustalono, że najwięcej spośród nich, bo po 5 skarg, dotyczyło działań wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej w Warszawie i Katowicach.

Rozpatrzone w 2008 r. skargi dotyczyły 10 spośród 16 wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej. Nie było natomiast skarg na działania następujących 6 wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej: w Kielcach, Opolu, Łodzi, Białymstoku, Gorzowie Wlkp. i Wrocławiu.

Biorąc za punkt odniesienia rok 2007, kiedy do Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej wpłynęło 29 skarg dotyczących działalności wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej należy stwierdzić, że dynamika wpływu skarg w roku 2008 r., była wyższa o 20,6 %. Niższy jest natomiast udział skarg bezzasadnych w stosunku do ogólnej ilości skarg. O ile w roku 2007 wynosił on 73,0 %, to w roku 2008 stanowi 61,2 %.

Opracował:



Bogdan Rączka

Główny specjalista ds. skarg i kontroli operatywnej

Warszawa, dnia 29.01.2009 r.