



URZĄD CHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
INFORMACJA
w sprawie skarg i wniosków
na działalność Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
oraz wojewódzkich inspektoratów inspekcji handlowej w 2009 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 z działalnością wojewódzkich inspektoratów inspekcji handlowej, o których mowa w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219).

Przyjmowanie, koordynowanie i przyjmowanie skarg i wniosków i ich załatwianie oraz prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków Prezes Urzędu powierzył Departamentowi Prawnemu, będącemu komórką organizacyjną Centrali Urzędu bezpośrednio podporządkowaną Prezesowi Urzędu.

Udzielenie odpowiedzi na skargę lub wniosek, po ich zarejestrowaniu, następuje po wyczerpaniu wewnętrznych w Urzędzie uzgodnień, niekiedy z kilkoma komórkami organizacyjnymi, a jeżeli wymagają tego podniesione w skardze problemy – również po uzyskaniu stanowiska innego urzędu. Przed załatwieniem skargi, do zarzutów podniesionych w skardze ustosunkowuje się odpowiednio komórka organizacyjna Urzędu lub wojewódzki inspektorat inspekcji handlowej (zwany dalej „WI IH”), których skarga dotyczy.

W 2009 r. do Urzędu wpłynęło (wg centralnego rejestru skarg i wniosków) 70 skarg, w tym 16 na działalność WI IH. W porównaniu z ilością skarg w 2008 r. (86) łączna liczba skarg w 2009 r. zmalała o 16 skarg. W 6 przypadkach skarżący się, niezadowoleni ze sposobu załatwienia skargi przez Urząd, skierowali skargę do Prezesa Rady Ministrów, sprawującego nadzór nad działalnością Prezesa Urzędu.

Spośród ogólnej liczby skarg (70) w 3 przypadkach skargi uznano w całości za zasadne, a w 1 jako częściowo zasadna. Skargi uznane w całości za zasadne w 2 przypadkach dotyczyły działalności WI IH, a w 1 – Urzędu. Skarga uznana za częściowo zasadna dotyczyła działalności WI IH. W postępowaniu skargowym stwierdzono bowiem, że podczas kontroli prowadzonej przez WI IH popełniono uchybienia, polegające m.in. na naruszeniu art. 79a ust. 6 pkt 5 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Skierowane do przedsiębiorcy wystąpienie pokontrolne nie mogło rodzić skutków prawnych, a w odniesieniu do decyzji wojewódzkiego inspektora IH wydanej w wyniku postępowania kontrolnego, Prezes Urzędu podjął z urzędu postępowanie w sprawie stwierdzenia nieważności tej decyzji. W drugim przypadku uznania skargi jako w pełni zasadna Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej stwierdził wystąpienie nieprawidłowości w prowadzonym postępowaniu mediacyjnym przez Delegaturę i przejął sprawę do załatwienia we własnym zakresie. Skarga została wycofana z Urzędu. Skarga uznana jako częściowo zasadna wiązała się z kontrolą WI IH. Inspektorzy przeprowadzający kontrolę uwidaczniania cen w punktach sprzedaży na

placu targowym stwierdzili brak oznakowania towarów cenami detalicznymi, czym sprzedawca naruszył przepisy ustawy o cenach. Mandatem karnym powinien zostać ukarany przedsiębiorca prowadzący sprzedaż. Wobec tego, że ukarany został inny podmiot skargę w tej części należało uznać za zasadną.

Skargi pozostałe na działalność WI IH, uznane jako bezzasadne, składane były zarówno przez przedsiębiorców u których inspektorzy WI IH przeprowadzali kontrolę, jak i konsumentów nabywających towary w sprzedaży detalicznej. Przedmiotem tych skarg były m. in. zarzuty dotyczące: prowadzenia kontroli na stacji paliw mimo braku obecności prezesa zarządu spółki (kontrolę przeprowadzono w obecności pracownika spółki i funkcjonariusza publicznego); konsument, który nabył telefon reklamujący jakość telefonu nie chciał przedłożyć telefonu sprzedawcy, nie skorzystał również z propozycji WI IH do zaproponowanej mu mediacji; sprzedaży przez wskazanego przedsiębiorcę przeterminowanych napojów (kontrola nie potwierdziła tego zarzutu ani w stosunku do napojów, ani pozostałych sprzedawanych przez niego towarów); braku czynnego udziału producenta wyrobu jako strony w przeprowadzanej przez WI IH kontroli w sieci handlu detalicznego (przepisy o swobodzie działalności gospodarczej czynny udział w postępowaniu kontrolnym gwarantują jedynie kontrolowanemu przedsiębiorcy lub osobie pisemnie upoważnionej do jego reprezentowania); sprzedaży konsumentowi kurtki w jego ocenie niezgodnie z umową (w przeprowadzonym przez WI IH postępowaniu mediacyjnym zarzut nie został potwierdzony); uchybień postępowania kontrolnego – nieprzedstawienia do podpisu kontrolowanemu protokołu kontroli i uniemożliwienia w ten sposób wniesienia przez niego uwag (materiały kontrolne nie potwierdziły zarzutu).

Skargi na działalność Urzędu, poza jedną, uznano jako bezzasadne. Skarga zasadna dotyczyła sytuacji, w której przedstawiciel przedsiębiorcy, mający dostarczyć Urzędowi żądane przez niego informacje nie mógł skontaktować się z pracownikiem Urzędu pod wskazanym wcześniej telefonem (nie został wyznaczony pracownik zastępujący pracownika przebywającego na urlopie). Niektóre skargi włączone zostały do już toczącego się postępowania przed Prezesem Urzędu. Skargi bezzasadne dotyczyły niekiedy wielowątkowych zagadnień, regulowanych szeregiem ustaw, wymagających prowadzenia postępowań wyjaśniających, przeprowadzenia kontroli przez WI IH u przedsiębiorcy, bądź wielokrotnej korespondencji ze skarżącym. W wyniku złożonych skarg Prezes Urzędu przeprowadził (działając z urzędu) 18 sformalizowanych, szczegółowych postępowań wyjaśniających, przewidzianych w art. 48 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.). Podobnie jak w 2008 r., szczególną grupę skarg stanowiły skargi, których przyczyną było mylne przekonanie skarżącego, że Prezes Urzędu może interweniować w ich indywidualnych sprawach, w sporach z przedsiębiorcami, mających charakter cywilnoprawny. Skarżący w tych sprawach otrzymywali informację o zakresie kompetencji Prezesa Urzędu, w jakim trybie mogą dochodzić swoich praw i jakie organy i organizacje mogą im udzielić pomocy, czy reprezentować ich interesy wobec przedsiębiorców. Informacje te były wyczerpujące, zważywszy że skarżącymi są często osoby starsze, zwykle nie korzystające z Internetu. Jeżeli skarga wpłynęła do Urzędu drogą elektroniczną, nie opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu (a tylko takie wpływały do Urzędu), skarżący otrzymywał automatyczną odpowiedź przez serwer pocztowy o kompetencjach Prezesa Urzędu, rzecznikach konsumentów. Nadsyłane w tej formie skargi są wykorzystywane służbowo jako sygnały rynkowe do ewentualnego wszczęcia z urzędu postępowań. W 2 przypadkach skarżący wyrazili niezadowolenie z tej formy obsługi konsumentów (oczekiwali bardziej zindywidualizowanej odpowiedzi).

8 skarg, które wpłynęły do Urzędu pocztą e-mailową, zostało rozpatrzonych w trybie skargowym.

Przedmiotem skarg były najczęściej sprawy związane z brakiem wszczęcia przez Prezesa Urzędu postępowania z zakresu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 i następnych ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jeżeli podniesione w skardze okoliczności wskazywały, że mogły być przez przedsiębiorcę (lub przedsiębiorców) stosowane praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wszczynał postępowania wyjaśniające. W przypadku gdy wynik postępowania wyjaśniającego nie dawał podstaw do wszczęcia postępowania właściwego w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu informował o tym składającego skargę. Przyczyną niewszczęcia przez Prezesa Urzędu postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów był najczęściej brak bezprawności działań przedsiębiorców, sprawa miała charakter indywidualny i brak było uzasadnienia do podjęcia działań w interesie publicznym, bądź gdy Prezes Urzędu był niewłaściwy w sprawie (np. sprawa dotyczyła stosunków wewnątrzspółdzielczych, ustalania stawek czynszowych za 1 m² pow. użytkowej lokali, cen kształtowanych przez ustawowo powołanych do tego regulatorów, działalności powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów, bezpośrednio podporządkowanego staroście/prezydentowi miasta).

W kilku sprawach brak wszczęcia postępowania dotyczył w spraw z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (6 spraw). We wszystkich tych sprawach Prezes Urzędu prowadził sformalizowane postępowanie wyjaśniające i nie znalazł podstaw do wszczęcia postępowania antymonopolowego przeciwko danemu przedsiębiorcy (np. ceny uznane przez skarżącego jako nieuczciwe były cenami ustalonymi zgodnie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i przepisami wydanymi na jej podstawie; nie doszło do zawarcia niedozwolonego porozumienia w zakresie dystrybucji wykładzin podłogowych). W 2 sprawach brak wszczęcia postępowania dotyczył postępowania antymonopolowego w sprawach koncentracji. W jednej z nich Prezes Urzędu prowadził postępowanie wyjaśniające, które wykazało, że na przedsiębiorcach nie ciążył obowiązek zgłoszenia zamiaru koncentracji. W drugiej zaś, w wyniku wydanej przez Prezesa Urzędu decyzji nakładającej na przedsiębiorcę zgłaszającego zamiar koncentracji sieci handlowych obowiązek wyzbycia się wszelkich praw do określonych obiektów handlowych w celu ograniczenia koncentracji na kilku rynkach lokalnych (koncentracja powodowałaby monopolizację rynków, a w konsekwencji możliwy upadek innych marketów, np. w wyniku dyktatu cenowego monopolisty), mieszkańcy wnieśli protest przeciwko likwidacji marketu działającego na ich terenie. Wyjaśniono mieszkańcom, że decyzja ma na celu zapobieżenie monopolizacji rynku, a nie blokadę dla tworzenia nowych placówek handlowych przez innych przedsiębiorców.

Pozostałe, pojedyncze skargi na działalność Urzędu uznane jako bezzasadne były zróżnicowane tematycznie i dotyczyły spraw z zakresu ogólnego bezpieczeństwa produktów (np. skarżący podnosił, że wskazane urządzenie jest niesprawne technicznie i stwarza zagrożenie podczas gdy w postępowaniu wyjaśniającym ustalono, że nie występuje ono już w ofercie handlowej); zamówień publicznych (skarżący m.in. odwoływał się do przepisów Kpa, podczas gdy do umów w sprawach zamówień publicznych stosuje się Kodeks cywilny); naruszenia interesów przedsiębiorców (2 skargi) poprzez podanie przez Urząd do publicznej wiadomości informacji o wszczętym postępowaniu (prawo to wynika z art. 71 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) oraz treści pozwu przeciwko uczelni stosującej

niedozwolone klauzule umowne w zawieranych ze studentami umowami (Urząd kierował się tu interesem publicznym i oraz ustawą – Prawo prasowe).

Niepodjęcie z urzędu przez Prezesa Urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub postępowania antymonopolowego z przyczyn wyżej podanych skarżący mylnie niekiedy utożsamiali z jego bezczynnością, niedopełnieniem obowiązków służbowych, co w żadnym przypadku nie znajdowało potwierdzenia w aktach sprawy.

Skargi załatwiane były z zachowaniem terminów przewidzianych w ustawach regulujących poszczególne postępowania (wyjaśniające, antymonopolowe, w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów). O każdym przypadku konieczności wydłużenia terminu załatwienia sprawy i przyczynach tego wydłużenia skarżący był poinformowany. Otrzymał też informację o nowym terminie załatwienia sprawy. Dotyczyło to 6 skarg.

Rozkład skarg na działalność poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu oraz wojewódzkich inspektoratów inspekcji handlowej jest następujący:

- Centrala Urzędu – 29 skarg, przy czym najwięcej skarg dotyczyło Departamentu Polityki Konsumenckiej – 17 (ilość skarg identyczna jak w 2008 r.); 3 skargi dotyczyły ogólnie działalności Urzędu;
- Delegatury Urzędu – 25 skarg;
- wojewódzkie inspektoraty inspekcji handlowej - 16 skarg, z tym że najwięcej skarg dotyczyło WI IH w Warszawie – 5, a w Szczecinie - 4.

Warszawa, dnia 18 marca 2010 r.

Sporządzono
w Departamencie Prawnym Urzędu