



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



USŁUGI GOSPODAROWANIA ODPADAMI KOMUNALNYMI - PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

USŁUGI GOSPODAROWANIA ODPADAMI KOMUNALNYMI - PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

1. Co konsument powinien wiedzieć w zakresie obowiązujących przepisów prawa przed podpisaniem umowy na wywóz odpadów komunalnych

Utrzymanie czystości i porządku w gminach należy do obowiązkowych zadań własnych gminy. Zadanie to regulują w szczególności przepisy ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach. W świetle obowiązujących przepisów odbieranie odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości jest działalnością regulowaną w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Każdy przedsiębiorca odbierający odpady komunalne od właścicieli nieruchomości jest obowiązany do uzyskania wpisu do rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości w gminie, na terenie której zamierza odbierać odpady. Natomiast rada gminy uchwała regulamin utrzymania czystości i porządku na terenie gminy. Regulamin jest aktem prawa miejscowego, powszechnie obowiązującego na terenie gminy, której rada go uchwaliła. Oznacza to, że wiąże on wszystkich, którzy znajdą się na terenie gminy, nie tylko jej mieszkańców, ale także wszystkie osoby, które choćby czasowo znajdą się na jej terenie. Regulamin ogłaszany jest w wojewódzkim dzienniku urzędowym i udostępniany w zbiorze przepisów gminnych w siedzibie danej gminy lub na jej stronie internetowej.

W świetle postanowień regulaminu oraz ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach właściciele nieruchomości mają obowiązek utrzymania czystości i porządku w szczególności poprzez:

- wyposażenie nieruchomości w urządzenia służące do zbierania odpadów,
- utrzymywanie tych urządzeń w odpowiednim stanie sanitarnym, porządkowym i technicznym,
- pozbywanie się zebranych na terenie nieruchomości odpadów komunalnych.

Wykonanie tego obowiązku jest możliwe jedynie poprzez zawarcie umowy z odpowiednim podmiotem świadczącym usługi w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości, a co z tym się wiąże koniecznością wnoszenia opłat za te usługi.

W związku z powyższym, przed podpisaniem umowy z przedsiębiorcą wywożącym odpady komunalne warto upewnić się, czy jest on wpisany do jawnego rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości danej gminy oraz zapoznać się z regulaminem utrzymania czystości i porządku obowiązującym na terenie gminy. Regulaminy te są jawne i udostępniane w siedzibie gminy i na jej stronach internetowych.

2. Umowa na wywóz odpadów komunalnych

Umowa na wywóz odpadów komunalnych ma charakter umowy zlecenia. W umowie tej strony (przedsiębiorca i konsument) określają zakres czynności, jakie zostaną wykonane. Do jej zawarcia wystarczające jest złożenie zgodnych oświadczeń woli przez przedsiębiorcę świadczącego usługę wywozu odpadów komunalnych i konsumenta. Umowa ta winna być zawarta na piśmie, gdyż właściciele nieruchomości, wykonując obowiązek pozbywania się zebranych na terenie nieruchomości odpadów komunalnych, są obowiązani do udokumentowania tego faktu w formie zawartych umów i dowodów uiszczenia opłat za te usługi. Przede wszystkim w jej treści należy określić obowiązek przedsiębiorcy do wykonania usługi na odbiór odpadów komunalnych oraz jego wynagrodzenia za świadczoną usługę. Sposób wykonania usługi na wywóz odpadów komunalnych został już uregulowany w przepisach prawa, w szczególności w ustawie o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, w ustawie o odpadach oraz regulaminie utrzymania czystości i porządku na terenie gminy.

Dla umów na wywóz odpadów komunalnych przepisy nie przewidują specjalnej ochrony prawnej dla konsumentów. Zastosowanie tu mają uregulowania kodeksu cywilnego, w tym przepisy dotyczące zakazu stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów.

Umowy na wywóz odpadów komunalnych z uwagi na masowy charakter są przygotowywane przez przedsiębiorców w formie wzorca umowy, zawierającego z góry ustalone przez niego prawa i obowiązki stron, gotowego do podpisania po wstawieniu danych osobowych

konsumenta i pełnomocnika podpisującego umowę w imieniu przedsiębiorcy. Biorąc pod uwagę, że wzorce te zawierają postanowienia narzucone konsumentowi przez przedsiębiorcę, w szczególności dotyczące warunków rozwiązania umowy wraz ze wskazaniem okresu wypowiedzenia, składania i rozpatrywania reklamacji konsumenckich, zmiany treści wzorca umowy, uiszczania opłat, odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, czy sposobu rozstrzygnięcia sporów, przed ich podpisaniem konsument powinien dokładnie zapoznać się z ich treścią.

2.1. Na co przede wszystkim należy zwrócić uwagę przy zawieraniu umowy na wywóz odpadów komunalnych

2.1.1. Kompleksowość uregulowań w umowie na wywóz odpadów

Przed zawarciem umowy należy sprawdzić czy umowa na wywóz odpadów komunalnych zawiera postanowienia regulujące obowiązki konsumenta - właściciela nieruchomości - nałożone na niego w regulaminie utrzymania czystości i porządku na terenie danej gminy. W szczególności dotyczy to takich uregulowań jak:

- wielkość i rodzaj pojemników na odpady komunalne,
- częstotliwość odbierania odpadów komunalnych,
- częstotliwość dezynfekcji pojemników na odpady komunalne,
- obowiązek i zasady prowadzenia selektywnej zbiórki odpadów komunalnych.

Brak ww. uregulowań w umowie może skutkować obciążaniem konsumenta dodatkowymi pozaumownymi kosztami związanymi z wypełnieniem obowiązków nałożonych na niego przez gminę.

2.1.2 Odpowiedzialność przedsiębiorcy świadczącego usługę wywozu odpadów komunalnych

Przedsiębiorca jako strona umowy na wywóz odpadów komunalnych jest odpowiedzialny za niewykonanie lub nienależyte wykonanie tej usługi, chyba że zostało to spowodowane okolicznościami, za które przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności. Przyczynami, które

nie powodują powstania odpowiedzialności odszkodowawczej po stronie przedsiębiorcy, są między innymi: siła wyższa (zdarzenie zewnętrzne, niemożliwie do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia), wyłączna wina konsumenta, działania osób trzecich, które nie uczestniczą w wykonaniu usługi. Tym samym, w umowie nie powinny znaleźć się postanowienia zwalniające przedsiębiorcę z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy z przyczyn niebędących siłą wyższą lub z przyczyn zawinionych przez firmę współpracującą z przedsiębiorcą, takie jak np.: „Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezachowanie częstotliwości wywozu wynikającej z czasowego zamknięcia wysypiska”.

Takie postanowienie i jemu podobne są niedozwolone. Przed podpisaniem umowy należy więc sprawdzić, czy w umowie znajdują się postanowienia takiej treści lub podobne, wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy z powodu zachowań współpracujących z nim podmiotów oraz te, które wyłączają odpowiedzialność w sytuacjach, które nie muszą być uznane przez sąd za siłę wyższą. Jeśli jednak tego typu zapisy znajdują się w umowie, należy zwrócić się do przedsiębiorcy o ich usunięcie.

2.1.3 Cena za wywóz odpadów komunalnych i jej zmiana w umowie

Przed podpisaniem umowy należy też sprawdzić cenę, sposób jej określenia oraz zasady jej zmiany. Cena ustalona w umowie nie może być wyższa od górnych stawek za wywóz odpadów komunalnych uchwalanych przez radę gminy i powinna być ceną brutto. Podawanie ceny netto lub informowanie, że do ceny netto dodawany jest podatek VAT (np.: postanowienie o treści: „Strony zgodnie ustalają, że Zamawiający za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1 zapłaci wynagrodzenie ryczałtowe w kwocie np. 35,00 zł + VAT”) jest bezprawne, gdyż stanowi naruszenie ustawy o cenach. Zmiana ceny wykonania usługi jest dopuszczalna, o ile nie przekroczy górnych stawek za wywóz odpadów komunalnych uchwalanych przez radę gminy. Informacja o zmianie ceny musi być jednak doręczona konsumentowi na piśmie, a umowa musi zawierać postanowienie gwarantujące konsumentowi prawo do jej wypowiedzenia w następstwie zmiany ceny.

Postanowienia pomijające w swojej treści obowiązek doręczenia konsumentowi na piśmie informacji o zmianie ceny na świadczone usługi wywozu odpadów komunalnych lub takie, które nie przewidują możliwości wypowiedzenia umowy w następstwie zmiany ceny, np. postanowienia o treści:

- „(...) W przypadku zmiany wysokości opłat Zleceniobiorca zawiadamia o tym poprzez rozplakatowanie nowych opłat.”,
- „Wynikająca z umowy cena może ulec zmianie na skutek wzrostu kosztów odbioru nieczystości bez konieczności aneksowania. Zmiana może nastąpić jedynie w porozumieniu z Urzędem Gminy.”,
- „(...) Zmiana ceny nie stanowi zmiany treści umowy.”.

są niedozwolonymi postanowieniami umownymi, gdyż przewidują uprawnienie przedsiębiorcy do określenia lub podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.

Postanowienia o wskazanej powyżej treści lub tożsame z nimi są bezprawne.

3. Reklamacja usługi wykonywanej w ramach umowy na wywóz odpadów

Umowa na wywóz odpadów komunalnych winna regulować prawo konsumenta do składania reklamacji związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi wywozu odpadów komunalnych. Treść tych postanowień nie powinna budzić wątpliwości interpretacyjnych, co do obowiązków i uprawnień stron umowy w tym zakresie i ma umożliwiać konsumentowi skuteczne złożenie reklamacji. W związku z powyższym postanowienia zastrzegające rażąco krótki termin dla złożenia reklamacji, np. postanowienie o treści:

- „Zleceniodawca może składać w terminie jednego tygodnia reklamację w przypadku opóźnienia w wywozie.”

lub

- „Reklamacje związane z wykonaniem usługi objętej umową zgłaszać w terminie 48 godzin od wykonywanej usługi.”

stanowią niedozwolone postanowienia umowne. Postanowienia tej lub podobnej treści wyłączają bowiem lub istotnie ograniczają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wprowadzając rażąco krótki termin składania przez

konsumenta reklamacji na nienależyte wykonanie umowy przez przedsiębiorcę. Mogą wywołać u konsumenta mylne wrażenie, że po upływie jednego tygodnia traci on prawo dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania umowy. Postanowienia o wskazanej powyżej treści lub tożsame z nimi są bezprawne.

Reklamację należy składać na piśmie, za poświadczeniem odbioru i potwierdzeniem daty jej złożenia. W treści należy zamieścić niezbędne informacje pozwalające zidentyfikować: składającego reklamację, zdarzenie którego dotyczy reklamacja oraz żądanie konsumenta związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi wywozu odpadów komunalnych. Jeżeli przedsiębiorca nie wykonał usługi wywozu odpadów komunalnych konsument ma prawo żądać zmniejszenia wynagrodzenia należnego przedsiębiorcy o wartość niewykonanej usługi. Jeżeli natomiast nałożono na konsumenta mandat z tytułu niewywieżenia odpadów komunalnych, dodatkowo może się on ubiegać o odszkodowanie w wysokości co najmniej wartości mandatu i kosztów związanych z jego uiszczeniem.

4. Wypowiedzenie umowy na wywóz odpadów komunalnych

Należy dokładnie sprawdzić zasady wypowiedzenia umowy na wywóz odpadów komunalnych, z uwzględnieniem ochrony interesów ekonomicznych konsumenta. Jeżeli w umowie nie zostały określone terminy wypowiedzenia umowy, można ją wypowiedzieć w każdym czasie. Oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone na piśmie do przedsiębiorcy, a wywołuje ono skutki w sytuacji, gdy dotarło do drugiej strony umowy albo zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że druga strona umowy mogła się zapoznać z jego treścią.

Gdy umowa określa terminy lub zasady jej wypowiedzenia, konsument jest zobowiązany stosować się do tych uregulowań.

5. Do kogo zwrócić się o pomoc w razie sporu z przedsiębiorcą

5.1 Rzecznicy konsumentów

W sytuacji, przedsiębiorca świadczący usługę wywozu odpadów komunalnych nie wywiązuje się z obowiązków przewidzianych umową, konsument powinien zwrócić się do

właściwego miejscowo miejskiego bądź powiatowego rzecznika konsumentów, do zadań którego należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik może również wystąpić do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta. Informacji o siedzibie właściwego dla danego powiatu lub miasta rzecznika konsumentów należy poszukać w najbliższym starostwie powiatowym lub w urzędzie miasta a także na stronie www.uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php

5.2 Federacja Konsumentów

W razie problemów z przedsiębiorstwem świadczącym usługę wywozu odpadów komunalnych, konsument może się także zwrócić - osobiście lub telefonicznie - do jednego z klubów Federacji Konsumentów, które znajdują się w 48 miastach Polski. Jeżeli sprawa jest bardziej skomplikowana i nie wystarczy ustna porada, prawnicy Federacji mogą podjąć bezpośrednią interwencję - np. zwrócić się do przedsiębiorcy i wykazać mu, że postąpił nieprawidłowo. Adresy i telefony wszystkich klubów Federacji dostępne są na stronie www.federacjakonsumentow.org.pl

Federację Konsumentów prowadzi też infolinię konsumencką finansowaną z budżetu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, gdzie od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 - 17.00 prawnicy udzielają porad pod numerem telefonu **800 007 707** bądź mailowo pod adresem: porady_prawne@federacja-konsumentow

6. Zmiany wprowadzone od 1 stycznia 2012 roku

1 stycznia 2012 roku w ustawie o utrzymaniu czystości i porządku w gminach zostały wprowadzone zmiany. Gminy zostały tym samym zobowiązane do przejęcia od konsumentów - właścicieli nieruchomości, obowiązku prowadzenia działalności w zakresie odbierania odpadów komunalnych, nie później niż do 30 czerwca 2013 roku. Gminy - w drodze przetargu - wybiorą przedsiębiorców, którzy będą świadczyć te usługi. Na konsumentach przestanie ciążyć indywidualny obowiązek pozbywania się zebranych na terenie nieruchomości odpadów komunalnych, realizowany obecnie na podstawie umów na ich wywóz i płacenia z tego tytułu wynagrodzenia danemu przedsiębiorcy. Konsument

będzie zobowiązany do uiszczania na rzecz gminy opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, które odbierane będą przez przedsiębiorców wybranych przez gminę.

Do końca 2012 roku rady gmin są obowiązane podjąć uchwały w sprawie:

- stawek opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz terminu, częstotliwości i trybu ich uiszczania,
- szczegółowego sposobu i zakresu świadczenia usług w zamian za uiszczoną opłatę.

Wójt, burmistrz lub prezydent miasta są jednocześnie zobowiązani do poinformowania właścicieli nieruchomości o nałożonych na nich w wyniku podjętych uchwał prawach i obowiązkach. Konsumenty powinni zapoznać się z podjętymi przez gminę uchwałami - w szczególności z terminami ich wejścia w życie. Indywidualne, dotychczas obowiązujące umowy, powinny zostać rozwiązane przez konsumentów w takim czasie, by wygasły one z dniem wprowadzenia przez gminę obowiązku uiszczania opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, najpóźniej do 30 czerwca 2013 roku. Tym samym, jeżeli umowa na wywóz odpadów komunalnych nie zostanie wypowiedziana w odpowiednim czasie tj. do 30 czerwca 2013 r., konsument będzie zobowiązany do uiszczania wynagrodzenia za wywóz odpadów komunalnych z tytułu zawartej umowy oraz opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi uiszczanej na rzecz gminy.