

Akceptuje:

Warszawa, 28 sierpnia 2014 r.

INFORMACJA w sprawie skarg i wniosków na działalność Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej w 2013 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 rejestrowane są skargi i wnioski związane z działalnością UOKiK (w tym centrali Urzędu, delegatur i laboratoriów) lub jego pracowników, a także z działalnością wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej (WIH). Zakres działalności odpowiednio Prezesa UOKiK i Inspekcji Handlowej określają:

- ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.),
- ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r., poz. 148).

Statystyka

	Centrala	Delegatury	Laboratoria	WIH	Ogółem
Skargi w 2013 r. ze względu na adresata skargi	51	40	0	22	113

	Skargi od osób fizycznych	Skargi od przedsiębiorców	Ogółem
Skargi w 2013 r. ze względu na podmiot skarżący	92	21	113

Wszystkie skargi rozpatrzone w terminie, w tym jedną w terminie przedłużonym w trybie art. 36 Kodeksu postępowania administracyjnego. Wśród 113 skarg rozpatrzonych w 2013 r.

dwie uznano za zasadne¹. Z ogółu skarg, w siedmiu przypadkach skarżący, niezadowoleni z odpowiedzi udzielonej przez UOKiK, złożyli ponowne skargi, w tym dwie do Prezesa Rady Ministrów.

W 2013 roku do Prezesa UOKiK nie wpłynął żaden wniosek.

Rodzaje skarg

Skargi na działalność UOKiK składane były głównie przez konsumentów oczekujących interwencji Urzędu w ich sporach z przedsiębiorcami. Częste były również skargi związane z brakiem wszczęcia postępowania przez UOKiK, pomimo złożonego zawiadomienia², jak również skargi wskazujące na brak informowania o toku i zakończeniu prowadzonego postępowania. Z kolei skargi składane na WIiH w dużej części dotyczyły nieprawidłowości w prowadzonych przez te inspektoraty mediacjach między konsumentami a przedsiębiorcami.

1. Skargi osób fizycznych oczekujących interwencji UOKiK w ich indywidualnych sporach z przedsiębiorcami dotyczyły w przeważającej części sporów o charakterze cywilnoprawnym, tzn. odnoszących się do sposobu wykonania umowy zawartej między przedsiębiorcą a konsumentem. W odpowiedzi skarżący otrzymywali informację w jakim trybie mogą dochodzić swoich praw oraz jakie organy lub organizacje społeczne (konsumenckie) mogą im udzielić pomocy, bądź też reprezentować ich interesy wobec przedsiębiorców, a także przed sądami powszechnymi. Każda ze skarg analizowana była odrębnie pod kątem dostarczenia konsumentowi kompleksowej informacji o możliwych ścieżkach rozwiązania zgłoszonych przez nich spraw. Wskazywano też na wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kompetencje Prezesa UOKiK, wyjaśniając, że w indywidualnych sprawach, poza udzielanymi wyjaśnieniami, Prezes UOKiK nie ma uprawnień do podjęcia interwencji. Zgodnie z przepisami ww. ustawy³, działania w zakresie ochrony konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK podejmować może jedynie w interesie publicznym.

➤ Przykład: Jedna ze skarg dotyczyła zarzutu braku podjęcia przez Prezesa UOKiK interwencji wobec sklepu obuwniczego, w którym konsumentka dokonała zakupu pary butów - przymierzyła tylko jeden z pary, a po zakupie zauważyła, że cholewka jednego z butów jest szersza o 2 cm od cholewki drugiego. Sklep nie dysponował już jednak kolejnymi parami takich samych butów, sprzedawca zaproponował więc zamianę na inny fason, na co ostatecznie - po bezskutecznym domaganiu się odstąpienia od umowy i zwrotu zapłaconej kwoty - konsumentka przystała. Skarżąca wskazywała, że UOKiK powinien zająć się brakiem możliwości realizacji uprawnienia odstąpienia od umowy sprzedaży. W odpowiedzi wskazano, że zgłoszona sprawa stanowi spór indywidualny, a także poinformowano o ustawowych obowiązkach sprzedawcy i uprawnieniach konsumenta, wynikających ze sprzedaży konsumenckiej.

2. Skargi związane z brakiem wszczęcia postępowania (pomimo złożonego zawiadomienia) składane były zarówno przez konsumentów, jak i przedsiębiorców. Przedsiębiorcy zarzucali brak wszczęcia postępowania dotyczącego stosowania przez ich konkurentów na rynku praktyk ograniczających konkurencję (niedozwolone porozumienia, nadużywanie pozycji dominującej). Również konsumenci skarżyli się na brak wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy

¹ Jedna ze tych skarg została opisana w dalszej części dokumentu.

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.

³ Artykuł 1 ust. 1.

konsumentów. Analiza spraw konsumenckich wykazała na brak występowania ustawowych przesłanek uzasadniających wszczęcie postępowania:

- brak bezprawności działań wskazanego przedsiębiorcy,
- brak uzasadnienia podjęcia działań w interesie publicznym,
- sprawa wyraźnie dotyczyła interesu wyłącznie skarżącego, a nie zbiorowego interesu konsumentów,
- sprawa nie miała charakteru konsumenckiego.

➤ Przykład: Konsumentka zwróciła się do UOKiK o podjęcie działań w związku z praktykami stosowanymi przez operatora telekomunikacyjnego. Jej zdaniem przedsiębiorca niesłusznie naliczył odsetki za zwłokę z uiszczeniem opłaty za świadczone usługi. Skarżąca stwierdziła, że dokonała płatności w terminie określonym jako termin płatności na fakturze, podczas gdy środki zostały zaksięgowane na rachunku operatora dopiero po tym terminie, co spowodowało zwłokę. Konsumentka wskazała, że jest to działanie niewłaściwe, ponieważ dochowała terminu płatności określonego na fakturze. UOKiK nie znalazł podstaw do interwencji w sprawie, bowiem główną przesłanką podjęcia czynności jest zaistnienie bezprawności w działaniach przedsiębiorcy, czyli postępowania niezgodnego z przepisami powszechnie obowiązującego prawa. W tym przypadku postępowanie przedsiębiorcy nie nosiło cech bezprawności, ponieważ było zgodne z przepisami Kodeksu cywilnego, w myśl których świadczenie pieniężne (a tego rodzaju charakter ma zapłata za fakturę VAT), powinno zostać spełnione w siedzibie wierzyciela. Decydującym momentem zapłaty jest więc wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy wierzyciela (operatora).

3. **Skargi dotyczące braku informowania składających zawiadomienia o toku i zakończeniu postępowania prowadzonego przez Prezesa UOKiK** (a wszczętego na podstawie tego zawiadomienia) zawierały głównie zarzuty, że zawiadamiający nie otrzymują informacji co do poszczególnych etapów toczącego się postępowania, w tym informacji o jego zakończeniu. W tych przypadkach informowano skarżących, że składane zawiadomienia są przede wszystkim dla Prezesa UOKiK istotnym sygnałem⁴ występowania nieprawidłowości na rynku, i że sprawy te są każdorazowo analizowane pod kątem możliwości wszczęcia postępowania administracyjnego.

Co istotne, w przypadkach gdy zawiadomienia są podstawą wszczęcia postępowania, zawiadamiający nie są stroną w tych postępowaniach, tym samym nie są informowani o ich przebiegu i poszczególnych etapach, m.in. zakończeniu. Urząd każdorazowo przekazywał jednak informacje o sposobie rozpatrzenia zawiadomienia. Na stronach internetowych Urząd publikuje również bazę decyzji wydanych przez Prezesa UOKiK, gdzie dostępne są informacje o dalszym toku sprawy w instancjach sądowych.

➤ Przykład: W skardze jednej z gmin zarzucono Prezesowi UOKiK nieuzasadnione przedłużanie postępowania prowadzonego z zawiadomienia tejże gminy, jak również brak informowania o jego postępach. Zawiadomienie dotyczyło działań przedsiębiorstwa komunalnego, które zawarło z gminą umowę na odbiór ścieków. Po analizie zawiadomienia Delegatura UOKiK w Lublinie wszczęła postępowanie. W odpowiedzi na skargę wskazano, że długość toczącego się postępowania wynikała z konieczności przeanalizowania zgodności z prawem podpisanej umowy między stronami, szczególnie w zakresie pobierania opłat za badania ścieków oraz przyjętych parametrów ścieków. Wymagało to zapoznania się z sektorowymi opracowaniami i uzyskania stosownych informacji od przedsiębiorstwa komunalnego. Jako zawiadamiający gmina nie była stroną postępowania, a więc zgodnie obowiązującymi przepisami, informacja o zakończeniu postępowania nie została do niego przestana.

4. **Skargi na wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej** dotyczyły głównie postępowań mediacyjnych prowadzonych przez WIiH.

⁴ Zawiadomienia nie obligują Prezesa UOKiK do wszczęcia postępowania. Stanowią jednak cenną informację o zauważonych na rynku nieprawidłowościach.

- Przykład: Skarga dotyczyła uchybienia w prowadzeniu postępowania mediacyjnego w przedmiocie reklamacji obuwia. Po wyznaczeniu przez WIIH terminu pierwszego spotkania mediacyjnego przedstawiciel przedsiębiorcy - sprzedawcy obuwia - poinformował, że nie uznaje zasadności reklamacji obuwia i że nie będzie uczestniczył w postępowaniu mediacyjnym. Skarżąca o powyższych okolicznościach nie została jednak poinformowana. Udzielając odpowiedzi na skargę Urząd wskazał, że zgodnie z ustawą o Inspekcji Handlowej, WIIH odstępuje od postępowania mediacyjnego jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy. Zważywszy na informację przedsiębiorcy o braku woli uczestniczenia w mediacji, należało odstąpić od postępowania mediacyjnego, informując o tym pisemnie obie strony sporu. W omawianej sprawie nie spełniono jednak tego obowiązku, Urząd uznał więc działanie WIIH w Gorzowie za nieprawidłowe i ocenił skargę jako zasadną.

Skargi przekazane Urzędowi do załatwienia przez KPRM odnosiły się do dwóch spraw, które miały charakter kilkuletniej korespondencji konsumentów z UOKiK. Jedna z nich dotyczyła kwestii podjęcia interwencji wobec działań instytucji finansowej udzielającej kredytów konsumenckich, druga natomiast pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

W części skarg podnoszone przez konsumentów problemy mogą być rozpatrywane w dwóch płaszczyznach. Pierwsza dotyczy prośby o podjęcie przez Prezesa UOKiK działań w indywidualnej sprawie i wyegzekwowania od przedsiębiorcy stosownych roszczeń na rzecz konsumenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. W takich przypadkach skarżący otrzymuje informacje o przysługujących mu uprawnieniach, możliwości skorzystania z pomocy organizacji konsumenckich, oraz o tym, że podjęcie działań przez Prezesa UOKiK w indywidualnych sprawach nie jest możliwe. Druga płaszczyzna dotyczy zasygnalizowanych w skardze nieprawidłowości, które mogą być badane z punktu widzenia interesu ogólnego. Jeśli z analizy skargi wynika, że zakwestionowana działalność przedsiębiorcy dotyczyć może nieokreślonego kręgu osób, Prezes UOKiK rozważa wszczęcie stosownego postępowania.

Przydatne informacje dla konsumentów i przedsiębiorców

UOKiK podejmuje szereg działań informacyjno-edukacyjnych, które mają na celu podniesienie świadomości konsumentów i przedsiębiorców w kwestii ich praw i obowiązków, jak również poinformowanie o możliwości skorzystania z pomocy instytucji świadczącej poradnictwo:

- powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów świadczą bezpłatną pomoc prawną w indywidualnych sprawach konsumenckich, mogą również przyłączać się do sporów prowadzonych przez konsumentów z przedsiębiorcami i formułować na rzecz konsumentów żądania dostarczenia określonych dokumentów czy informacji (http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php),
- organizacje konsumenckie: Federacja Konsumentów prowadzi bezpłatną infolinię konsumencką (numer telefonu 800 007 707), Stowarzyszenie Konsumentów Polskich prowadzi Konsumenckie Centrum E-porad (porady@dlakonsumentow.pl),
- przedsiębiorcy mogą skorzystać z poradnictwa izb gospodarczych, a spory poddać pod rozstrzygnięcie sądownictwu arbitrażowemu.

Strona internetowa UOKiK (www.uokik.gov.pl) zapewnia konsumentom i przedsiębiorcom szeroką i kompleksową informację w ww. zakresie. W szczególności w zakładkach „Konsumenci”, „Konkurencja” i „Edukacja” znaleźć można odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

Opracował:

Departament Prawny we współpracy z Biurem Prezesa