

Tarnów, dnia: 30 stycznia 2010 r.

**Stanowisko Zarządu
Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów
w przedmiocie terminów załatwiania spraw, stosowania procedur,
skutecznego doręczenia korespondencji
przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.**

I. Do zachowania jakich terminów przy rozpatrywaniu spraw zobowiązany jest powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, czy chodzi o terminy wynikające z KPA czy o terminy ogólne dotyczące przedawnienia roszczeń, wynikające z KC?, czy idąc jeszcze dalej należy stosować przepisy KPC?

Rozpatrując powyższe zagadnienie należy wyjść od podziału zadań powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów na płaszczyźnie relacji z konsumentami.

Do jego kompetencji należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Najbardziej popularną (a właściwie najbardziej preferowaną przez konsumentów) formą pomocy świadczonej przez rzecznika na ich rzecz jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W tym zakresie rzecznik nie prowadzi postępowania administracyjnego, kończącego się wydaniem decyzji, stąd o stosowaniu przepisów kodeksu postępowania administracyjnego, w całej rozciągłości poczynając od wszczęcia postępowania, stosowania na wydaniu orzeczenia kończąc, nie ma mowy.

Rzecznik udzielając na wniosek konsumenta (ustny czy pisemny ogólnie rzecz ujmując, e-mail, pismo skierowane do urzędu, itd.) porady oraz występując pisemnie

do przedsiębiorcy realizuje zadania zapisane w punkcie 1 i 3 art. 42 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm./*. Ponadto, zgodnie z art. 1 KPA, Kodeks postępowania administracyjnego stosuje się m.in. do postępowań przed organami administracji publicznej w należących do właściwości tych organów sprawach indywidualnych rozstrzyganych w drodze decyzji administracyjnych. Pojęcie „sprawa indywidualna” nie ma samodzielnego znaczenia prawnego i oznacza jedynie, jak się zauważa, że jest to sprawa indywidualnie oznaczonego podmiotu w konkretnie określonej sprawie, która może być rozstrzygana (rozpoznawana) zarówno w trybie Kodeksu postępowania administracyjnego, jak i Kodeksu postępowania cywilnego (A. Wróbel, Komentarz do art. 1 kodeksu postępowania administracyjnego [w:] M. Jaśkowska, A. Wróbel, Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz, Zakamycze, 2005, wyd. II). Do zastosowania Kodeksu postępowania administracyjnego, zgodnie z art. 1 pkt. 1 konieczne jest również aby sprawa indywidualna rozstrzygana była w drodze decyzji administracyjnej. Jak się słusznie wskazuje, wymienione w tym przepisie przesłanki dopuszczalności administracyjnego trybu załatwienia spraw muszą zostać spełnione łącznie, co jest uzasadnione tym, że są one ściśle powiązane i uwarunkowane nie tylko w sensie proceduralnym, ale przede wszystkim merytorycznym (tamże). Jak wiadomo postępowanie zmierzające do udzielenie porady czy wystąpienia z interwencją do przedsiębiorcy gdzie podstawą jest przepis art. 42 ust. 1 pkt 1 i 3 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów istotnie jest postępowaniem w sprawach indywidualnych prowadzonym przez organy administracji publicznej, lecz nie kończącym się wydaniem decyzji administracyjnej lecz udzieleniem porady (w dowolnej formie) lub skierowaniem właściwego pisma do określonego przedsiębiorcy i uzyskanie od niego wyjaśnień oraz zastosowania się przedsiębiorcy do wskazówek i uwag rzecznika. Skoro zatem do tego rodzaju postępowań w sprawach nie ma zastosowania Kodeks postępowania administracyjnego, to także nie mają zastosowania przepisy dotyczące terminów, określone w tymże kodeksie. Należałoby jednak wskazać, że powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów wchodzący w struktury organizacyjne administracji samorządowej, winien rozpoznawać sprawy bez zbędnej zwłoki, w zwykłym toku czynności. Wydaje się być zasadnym przyjęcie takiego stanowiska, gdyż rolą rzecznika konsumentów jest ochrona konsumentów, innymi słowy obywateli, którzy w konkretnej sytuacji przyjęli status konsumenta, a biorąc pod uwagę zasadę pogłębiania zaufania obywateli do organów Państwa oraz pogłębiania świadomości i kultury prawnej obywateli /co de facto realizują urzędnicy, w tym przypadku urzędnicy samorządowi, jakim jest również powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów/. Dalej, przyjęcie takiego stanowiska daje możliwość kontroli terminowości, a tym samym rzetelności pracy rzecznika konsumentów i uniknięcie zarzutów braku terminowości i rzetelności ze strony samych zainteresowanych, przełożonych, jak i organów kontroli.

Nie można również mówić o stosowaniu przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów w w/w sprawach przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, zastrzeżonych przez *ustawę z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964, Nr 43, poz 296 z późn. zm.)* w art. 1 i 2 dla postępowań

sądowych w sprawach ze stosunków z zakresu prawa cywilnego, rodzinnego i opiekuńczego oraz prawa pracy, jak również w sprawach z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz w innych sprawach, do których przepisy tego Kodeksu stosuje się z mocy ustaw szczególnych (sprawy cywilne).

Do rozpoznawania spraw cywilnych powołane są sądy powszechne, o ile sprawy te nie należą do właściwości sądów szczególnych, oraz Sąd Najwyższy. Owszem, powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów występujący w postępowaniu sądowym na rzecz konsumentów, czy też wstępujący za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów zobligowany jest do stosowania przepisów kodeksu postępowania cywilnego, w tym również dotyczących terminów z uwagi na odpowiedzialność cywilną na podstawie art. 120 § 2 Kodeksu pracy względem swojego pracodawcy, który naprawił szkodę wyrządzoną przez swojego pracownika osobie trzeciej przy wykonywaniu przez niego obowiązków pracowniczych na podstawie art. 120 § 2 KP w związku z art. 417 KC. Tak samo, wydaje się, przedstawia się sprawa jeśli chodzi o stosowanie przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów ogólnych terminów dotyczących przedawnienia roszczeń wynikających z prawa cywilnego.

Rozpatrując powyższe zagadnienia dodać należy jeszcze, że przyjęcie takiego stanowiska nie koliduje w żaden sposób z ustaleniem przez starostwa, czy też urzędy miasta objęte programem ISO, procedur działania powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, również jeśli idzie o terminy przy zachowaniu powyższych zasad. Biorąc jednak pod uwagę charakter pracy rzecznika konsumentów, rodzaj i wagę spraw jakimi się zajmuje oraz odpowiedzialność jaka z nich wynika wydaje się niecelowym ustalanie terminów dla powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

II. Skuteczne doręczenia korespondencji przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

W tym miejscu należy zauważyć, że do postępowań prowadzonych przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów nie mają zastosowania przepisy KPA, ani też przepisy KPC, uznanie pisma za doręczone ma znaczenie li tylko: po pierwsze z punktu widzenia odpowiedzialności rzeczników za staranne działanie - prowadzenie sprawy do niego skierowanej i za ewentualne wyrządzenie szkody przez rzecznika konsumentowi z powodu braku należytej staranności przy prowadzeniu sprawy na rzecz konsumenta, po drugie z punktu widzenia postępowania dowodowego, np. dla wykazania skutecznego doręczenia pisma przedsiębiorcy w przypadku kierowania wniosku o ukaranie za nieustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika.

Biorąc pod uwagę powyższe, powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów wchodzący w struktury organizacyjne administracji samorządowej, winien stosować odpowiednio przepisy o doręczeniach dla celów dowodowych. Gdy chodzi zaś o same

doręczenia pism do wiadomości konsumenta o podjętych przez rzecznika działaniach akceptowalna będzie również doręczenie drogą e-mailową, jeśli konsument nie przeciwstawił się tej formie wyraźnie i potwierdzi otrzymanie wiadomości.

W imieniu Zarządu Stowarzyszenia

Krzysztof Podgórski

Prezes Stowarzyszenia