



DIH-B3-11(1) /14/MB

Informacja z kontroli legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących usługi dla konsumentów

Warszawa, wrzesień 2014



Opracowanie:

Departament Inspekcji Handlowej
UOKiK

I. WSTĘP

Inspekcja Handlowa jest wyspecjalizowanym organem kontroli powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy o Inspekcji Handlowej (Dz. U z 2014 r., poz. 148 z późn. zm.) do zadań Inspekcji Handlowej należy m. in. kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą także w zakresie usług oferowanych konsumentom.

Zgodnie z Planem Kontroli Inspekcji Handlowej w 2014 roku prowadzona jest całoroczna kontrola legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących usługi dla ludności. Do kontroli typowane są placówki poprzez dobór losowy spośród będących w posiadaniu wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej danych o przedsiębiorcach, a także mając na uwadze placówki, w których ujawniono w toku poprzednich kontroli nieprawidłowości oraz na działanie, których wpłynęły do WIIH skargi konsumentów.

Celem kontroli jest dokonanie oceny rynku podstawowych usług świadczonych dla ludności, jak również sprawdzenie legalności i rzetelności działania przedsiębiorców świadczących usługi. Podejmowane działania kontrolne mają na celu także zachęcanie przedsiębiorców do zapewnienia pożądanego przez konsumentów poziomu rzetelności oferowanych usług, w tym m.in. uwidaczniania cenników świadczonych usług wraz z dokładnym określeniem rodzaju i zakresu, co pozwala konsumentom na podejmowanie prawidłowych decyzji przy dokonywaniu wyboru usługodawcy.

W ramach prowadzonych działań w pierwszym półroczu 2014 roku skontrolowała łącznie 250 przedsiębiorców, w tym świadczących usługi:

- fryzjerskie – 48 podmiotów,
- krawieckie – 35 podmiotów,
- naprawy sprzętu RTV i AGD – 29 podmiotów,
- pralnicze – 28 podmiotów,
- fotograficzne – 18 podmiotów,
- oftalmiczne – 14 podmiotów,
- szewskie – 14 podmiotów,
- poligraficzne – 11 podmiotów,
- motoryzacyjne – 7 podmiotów,
- kosmetyczne – 6 podmiotów,
- stolarskie – 6 podmiotów,

oraz inne np.: budowlane, szklarskie, jubilerskie, kamieniarskie, zegarmistrzowskie, tapicerskie, pogrzebowe, wypożyczania sukien ślubnych, parasolnicze – 34.

Różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono u 74 podmiotów (co stanowi 29,6 proc. skontrolowanych), z tego:

- w 12 zakładach krawieckich,
- w 11 zakładach fryzjerskich,
- w 10 punktach fotograficznych,
- w 9 placówkach świadczących usługi oftalmiczne,
- w 8 punktach świadczących usługi w zakresie naprawy sprzętu AGD i RTV,
- w 5 zakładach pralniczych,
- w 5 zakładach szewskich,
- w 3 placówkach świadczących usługi motoryzacyjne,
- w 2 placówkach świadczących usługi budowlane,
- w 2 punktach poligraficznych,
- w salonie kosmetycznym,
- w zakładzie stolarskim,
- w salonie tatuażu,
- w zakładzie ślusarskim,
- w punkcie szklarstwa samochodowego,
- w zakładzie pogrzebowym,
- w zakładzie tapicerskim.

II SZCZEGÓŁOWE USTALENIA KONTROLI

1. Legalność prowadzonej działalności

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, to jest art. 36 ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (Dz. U. z 2013 r., poz. 1203 z późn. zm.) oraz art. 14 ust. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672, z późn. zm.) podmioty prowadzące działalność gospodarczą powinny być zarejestrowane – w zależności od ich formy organizacyjnej – odpowiednio w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS) albo Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG).

Wszyscy kontrolowani przedsiębiorcy prowadzili działalność w oparciu o wpis do Krajowego Rejestru Sądowego albo Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

W toku kontroli ujawniono, że 14 przedsiębiorców prowadziło działalność niezgodną z określoną w ewidencji. W związku ze stwierdzonymi wykroczeniami na 9 przedsiębiorców nałożono mandaty karne na łączną kwotę 1 250 zł z na podstawie art. 60¹ § 2 Kw, a wobec

pozostałych zastosowano pouczenie zgodnie z art. 41 Kw. W trakcie kontroli wszyscy przedsiębiorcy dokonali stosownych zmian w ewidencji.

2. Prawdliwość uwidaczniania cen oferowanych usług w sporządzonych cennikach oraz prawidłowość naliczania i pobierania opłat za wykonane usługi

a) Prawdliwość uwidaczniania cen oferowanych usług

We wszystkich kontrolowanych placówkach sprawdzono czy sposób uwidaczniania cen świadczonych usług jest zgodny z przepisami:

- ustawy z dnia 5 lipca 2001 roku o cenach (Dz. U. 2013 r., poz. 385¹),
- rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. nr 99, poz. 894 z późn. zm.),

tj. czy w miejscu widocznym i dostępnym dla klientów uwidoczniiono cennik świadczonych usług wraz z dokładnym określeniem rodzaju i zakresu usług.

W 26 placówkach (10,4 proc. poddanych kontroli) inspektorzy stwierdzili brak uwidocznionego cennika świadczonych usług.

Ponadto w 20 przypadkach (8 proc. poddanych kontroli) stwierdzono nieprawidłowości polegające na:

- umieszczeniu cen usług znajdujących się w cennikach w sposób niejednoznaczny (np. w przedziałach „od do.....”),
- niepełnych informacjach dotyczących wykonywanych usług,
- nieuwidacznianiu stawek na wszystkie wykonywane usługi,
- niewyszczególnieniu w cenniku poszczególnych składników cen za świadczone usługi.

Rodzaje usług przy świadczeniu, których najczęściej stwierdzano ww. nieprawidłowości ilustruje poniższa tabela.

¹ Od dnia 24 maja 2014 r. obowiązuje ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz.U. z 2014 r., poz. 915)

Tabela 1. Rodzaje usług, przy świadczeniu których stwierdzono nieprawidłowości dotyczące cenników

rodzaj usług	liczba przedsiębiorców, u których stwierdzono nieprawidłowości	
	brak uwidocznionego cennika usług	niepełne informacje podane w cennikach
naprawa sprzętu RTV i AGD	4	2
oftalmiczne	3	0
fotograficzne	3	0
fryzjerskie	3	6
krawieckie	3	8
mechanika samochodowa	3	0
szewskie	2	1
kosmetyczne	1	0
ksero	1	0
budowlane	1	0
salon tatuażu	1	0
zegarmistrz	1	0
pralnicze	0	3
OGÓŁEM	26	20

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej

Osoby odpowiedzialne za powyższe nieprawidłowości ukarano mandataми karnymi za popełnienie wykroczenia z art. 137 § 1 Kodeksu wykroczeń, tj. za naruszenie przepisów o obowiązku uwidaczniania cen.

W trakcie kontroli większość z przedsiębiorców sporządziła wymagane cenniki i uwidoczniała je w miejscu dostępnym dla klientów, jak również uzupełniono cenniki o brakujące informacje.

b) Prawidłowość naliczania i pobierania opłat za wykonane usługi

Prawidłowość naliczania i pobierania opłat za świadczone usługi w stosunku do cen uwidocznionych w obowiązujących cennikach sprawdzono u 163 przedsiębiorców, tj. 65,2 proc. wszystkich skontrolowanych.

Oceny dokonano w oparciu o przedłożone przez przedsiębiorców faktury, paragony, a także inne dokumenty związane z realizacją usług będące dowodami zawarcia umowy, tj. m.in. karty napraw, „druki zleceń”, oświadczenia, a także w oparciu o rozliczenie usług świadczonych klientom w toku kontroli. Łącznie skontrolowano 1009 dokumentów tego rodzaju.

Nieprawidłowości w powyższym zakresie nie stwierdzono.

Z uwagi na fakt, że pozostali kontrolowani przedsiębiorcy nie prowadzili dobrowolnej ewidencji wykonywanych usług w postaci faktur lub rachunków, nie sprawdzano u nich prawidłowości naliczania cen za wykonywane usługi.

3. Prawidłowość udzielania gwarancji na wykonane dzieło

W toku kontroli sprawdzono także prawidłowość udzielania gwarancji stosownie do ustawy szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Zgodnie z ww. przepisami w przypadku udzielenia gwarancji na wykonaną usługę przedsiębiorca powinien wydać kartę gwarancyjną sporządzoną w języku polskim, sformułowaną w sposób jasny, zrozumiały i niewprowadzający w błąd (art. 13 ust. 3 w związku z art. 3 ust. 1 oraz ust. 6 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego) oraz zawierającą:

- obowiązki gwaranta oraz uprawnienia kupującego – art. 13 ust. 1 ww. ustawy,
- dane dotyczące wyrobu zgodne z oznaczeniem na produkcie – art. 13. ust. 2 ww. ustawy,
- nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej – art. 13 ust. 4 ww. ustawy,
- czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej – art. 13 ust. 4 ww. ustawy,
- stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową art.13 ust. 4 ww. ustawy.

Pisemnych gwarancji na wykonywane usługi udzielał każdy z 17 skontrolowanych w tym zakresie przedsiębiorców, wydając konsumentom karty gwarancyjne (głównie w branży oftalmicznej, fotograficznej, stolarskiej, budowlanej, napraw AGD i RTV).

Wszystkie skontrolowane karty gwarancyjne zostały sporządzone w języku polskim.

Natomiast sprawdzając w przedstawionych dokumentach gwarancyjnych prawidłowość zapisów pod względem zgodności z art. 13 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego inspektorzy stwierdzili w 11 z nich nieprawidłowości polegające na braku:

- wskazania terytorialnego zasięgu ochrony gwarancyjnej,
- stwierdzenia, że gwarancja nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową,
- wskazania obowiązków gwaranta oraz uprawnień konsumenta w przypadku wystąpienia usterki,
- danych dotyczących przedmiotu usługi.

Do 8 przedsiębiorców, wystawiających karty gwarancyjne niezawierające wymaganych zapisów skierowano wystąpienia pokontrolne z wnioskiem o usunięcie stwierdzonych uchybień. Pozostali przedsiębiorcy w toku kontroli uzupełnili zakwestionowane karty gwarancyjne o brakujące zapisy.

Dodatkowo podczas prowadzenia kontroli ustalono, że przedsiębiorcy udzielają ustnej „gwarancji”, zobowiązując się do podjęcia nieodpłatnych działań naprawczych w określonym czasie po wykonaniu usługi (podstawą do takiego świadczenia na rzecz usługobiorcy był wydany rachunek lub paragon) lub dokumentowało to zapisem na rachunku (np. : „gwarancja 6 m-cy”). W rozumieniu art. 13 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego działania takie nie mogą być uznane jako gwarancja w rozumieniu prawa, bowiem zgodnie z ww. ustawą nie uważa się za gwarancję oświadczenia, które nie kształtuje obowiązków gwaranta. Tym niemniej działania takie nie mogą być potraktowane jako nieporządane, gdyż przedsiębiorcy podejmując się nieodpłatnych działań naprawczych mają na uwadze interes konsumentów.

4. Pozostałe ustalenia kontroli

a) Ewidencję i terminowość zleconych usług

Mając na uwadze, że przepisy prawa nie nakładają na usługodawców obowiązku prowadzenia rejestru zleceń przyjmowanych od konsumentów, inspektorzy sprawdzali czy kontrolowani przedsiębiorcy:

- prowadzą ewidencję przyjętych do realizacji usług,
- określają przewidywany termin wykonania usług w zleceniach na ich wykonanie,
- przestrzegają ustalonych terminów wykonania usługi (w oparciu o prowadzoną ewidencję i wystawione faktury, rachunki).

W toku kontroli ustalono, że większość kontrolowanych przedsiębiorców nie prowadziła pełnej ewidencji przyjętych do realizacji usług.

Najczęściej przedsiębiorcy przyjmując zlecenie usługi wystawiali pisemne pokwitowania, gdzie odnotowywali: datę przyjęcia zlecenia, dane zleceniodawcy, zakres i termin wykonania usługi, koszt oraz inne dane w zależności od rodzaju usługi. Jednakże dokumentacja taka nie jest w większości przypadków przechowywana przez usługodawców.

W oparciu o prowadzoną w zakładach dokumentację oraz złożone przez przedsiębiorców oświadczenia ustalono, że terminowość świadczonych usług nie budziła zastrzeżeń.

b) Prawidłowość i rzetelność informacji uwidacznianych na stronach sklepów internetowych

W toku kontroli ustalono, że 4 spośród skontrolowanych przedsiębiorców świadczyła swoje usługi również za pośrednictwem internetu. Inspektorzy w tych przypadkach sprawdzali czy zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r., poz. 1225), konsument był informowany, w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania, najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy, o:

- imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu,
- cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki,
- zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia,
- kosztach oraz terminie i sposobie dostawy usługi,
- prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3,
- kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- miejscu i sposobie składania reklamacji.

Nieprawidłowości stwierdzono u 3 z usługodawców. Polegały one na nieumieszczeniu w na stronach internetowych informacji o:

- prawie odstąpienia od umowy zwartej na odległość w terminie 10 dni,
- pełnej nazwie przedsiębiorcy,
- organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy,
- terminie i sposobie dostawy,
- miejscu i sposobie składania reklamacji.

Kontrolowani przedsiębiorcy podjęli dobrowolne działania w toku kontroli i uzupełnili zapisy w regulaminach na stronach internetowych swoich sklepów.

III PODSUMOWANIE

W toku prowadzonych kontroli nieprawidłowości ujawniono w przypadku 29,6 proc. kontrolowanych przedsiębiorców świadczących usługi dla konsumentów co nie pozwala na w pełni pozytywną ocenę tego segmentu rynku. Zaznaczyć jednak należy, że w porównaniu do kontroli przeprowadzonej w roku 2010 odnotowano spadek nieprawidłowości stwierdzonych u kontrolowanych przedsiębiorców (o 7 pkt procentowych), przy czym przedstawione w niniejszej informacji dane obejmują kontrole prowadzone w pierwszym

półroczu kontroli zaplanowanej na cały rok. Podkreślić jednak należy, że w obydwu tych kontrolach, jak i w latach 2006 oraz 2007, najczęściej kwestionowano: brak cenników lub niepełne informacje zamieszczone w cennikach na oferowane usługi.

Ustalenia z przeprowadzonych kontroli dały podstawę do:

- nałożenia 43 mandatów karnych na kwotę 6,2 tys. zł, głównie za popełnienie wykroczeń określonych w Kodeksie wykroczeń: art. 137 § 1 (nieuwidacznianie cen), art. 60 § 2 (niedopełnienie obowiązku aktualizacji danych objętych ewidencją prowadzenia działalności gospodarczej),
- sformułowania 27 żądań zmierzających do niezwłocznego usunięcia ujawnionych uchybień,
- skierowania 15 wystąpień pokontrolnych zawierających wnioski o podjęcie działań eliminujących stwierdzone nieprawidłowości,
- zastosowania środków oddziaływania wychowawczego (w szczególności pouczeń) w trybie art. 41 Kodeksu wykroczeń wobec 8 przedsiębiorców.

Większość kontrolowanych przedsiębiorców niezwłocznie po zapoznaniu się z wynikami kontroli, podejmowało dobrowolne działania mające na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości. Dotyczyło to przede wszystkim uwidocznienia cenników, uzupełnienia lub dostosowania cenników do obowiązujących przepisów.

Analizując wyniki przeprowadzonej kontroli należy stwierdzić, że ujawniane nieprawidłowości godzą w interes konsumentów. Nieprawidłowości ujawnione w toku kontroli przedsiębiorców świadczących usługi dla ludności, były najczęściej wynikiem zaniedbania ze strony przedsiębiorców uczestniczących w obrocie lub niedostatecznej znajomości przepisów prawa, a także braku nadzoru w zakresie dołączania do produktu wymaganych oznaczeń. Były to jednak w większości uchybienia mniejszej wagi, które mogły być wyeliminowane w czasie trwania czynności kontrolnych.

Ponadto przedstawiając wyniki kontroli należy zaznaczyć, że uregulowania prawne dla tego segmentu rynku oparte są, co do zasady, wyłącznie na postanowieniach Kodeksu cywilnego, w którym brak jest określenia m.in.: wymogu prowadzenia rejestru reklamacji konsumenckich, zawierania umów na piśmie dla transakcji o wartości poniżej 2 tys. złotych, prowadzenia ewidencji przyjętych do wykonania usług. Przeprowadzone kontrole wykazały, że w większości przypadków przedsiębiorcy, nawet dla własnych potrzeb, nie ewidencjonują przyjmowanych zamówień oraz nie prowadzą rejestru reklamacji, co nie pozwala ustalić jednoznacznie skali reklamowanych wad usług. Tym samym nie można w pełni ocenić funkcjonowania rynku usług.

Reasumując, po analizie uzyskanych wyników kontroli zasadnym będzie dalsze prowadzenie tego typu kontroli, a przede wszystkim prowadzenie na bieżąco akcji informacyjnej i edukacyjnej słabszych uczestników rynku. Ocena czy wybrany przez konsumenta usługodawca wykona zleconą mu usługę w sposób należyty, powinna być oparta o dokonane rozeznanie w zakładzie rzemieślnika, sprawdzenie czy zakład usługowy



zatrudnia osoby wykwalifikowane a w przypadku niektórych usług np. fryzjerskich, kosmetycznych, jaki jest stan porządkowy i higieniczny pomieszczeń usługowych.

W przypadku, gdy jest możliwość wyboru usługodawcy, należałoby się kierować nie tylko niską ceną żadaną za wykonanie usługi, ale również dokonaniem wcześniej rozeznaniem lokalnego rynku i porównaniem wysokości cen u innych usługodawców. Konsumenty powinni dążyć do zawierania umów o świadczenie wszelkich usług w formie pisemnej, co umożliwi im jednoznaczne udowodnienie zakresu zleconej usługi, terminu wykonania i obowiązków usługodawcy.

Opracowano:
w Departamencie Inspekcji Handlowej
UOKiK

Z UP. PREZESA
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
WICEPREZES

Dorota Karczewska

