

Zarządzenie Nr 148/2011
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 30 marca 2011r.

w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2010 rok”

Na podstawie art. 30 ust 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) zarządza się , co następuje:

§ 1

Zatwierdza się „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2010 rok” stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenie powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 3

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

załącznik
do zarządzenia Nr 148/2011
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 30 marca 2011r.

SPRAWOZDANIE

z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2010 rok

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Miejski Rzecznik Konsumentów został powołany uchwałą Rady Miejskiej Kalisza z dnia 29 czerwca 2000r., Nr XXII/348/2000.

W biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów oprócz Rzecznika zatrudniony jest pracownik na stanowisku inspektora ds. ewidencji działalności gospodarczej i obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miejskim w Kaliszu, ul. Kościuszki 1a, 2 piętro, pok. nr 2, w poniedziałki i czwartki, w godzinach pracy Urzędu.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Do zadań Rzecznika Konsumentów, stosownie do art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów Konsumentów.

Zakres działań Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest dość obszerny, jednak Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywień. Jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych.

Sprawy z jakimi zwracali się do Rzecznika Konsumentów w 2010r. były bardzo różne. Porady prawne i informacje udzielane były telefonicznie, pisemnie i za pomocą poczty elektronicznej oraz bezpośrednio w biurze Rzecznika.

W okresie sprawozdawczym do Miejskiego Rzecznika Konsumentów wpłynęły 143 sprawy wymagające interwencji. W sprawach tych skierowano wystąpienia do przedsiębiorców, przeprowadzono mediację bezpośrednią, bądź udzielono pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową lub sformułowaniu pism, reklamacji i odwołań do przedsiębiorców.

Zdecydowana większość pytań kierowanych do Rzecznika dot. wyjaśnienia problemów związanych ze składaniem reklamacji, konsekwencji nie wywiązania się z zawartej umowy, różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową, prawa odstąpienia od umowy oraz możliwości zwrotu towarów.

Wzrasta liczba skarg konsumenckich z zakresu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – dotyczy umów zawieranych na odległość oraz umów poza siedzibą przedsiębiorcy.

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawia poniższa tabela.

Tabela Nr 1:

Wykonanie zadań z zakresu zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony Konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	17
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	5
remontowo-budowlana	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-----
telekomunikacja (telefony, TV)	3
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1

motoryzacja	3
pralnicza	-----
timeshare	-----
pocztowa	-----
gastronomiczna	-----
przewozowa	-----
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-----
medyczna	-----
wyposażenie wnętrz	-----
pogrzebowa	-----
windykacyjne	1
inne	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	24
obuwie i odzież	20
wyposażenie mieszkania	-----
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	-----
komputer i akcesoria komputerowe	-----
motoryzacja	-----
artykuły spożywcze	-----
artykuły chemiczne i kosmetyki	-----
zabawki	-----
inne	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4
RAZEM	45

2. Wystąpienia do Przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów Konsumentów.

Podstawą prawną wystąpień Rzecznika Konsumentów do Przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez Konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną i wzywa do polubownego zakończenia sprawy.

W minionym okresie sprawozdawczym nadal budziło duże zainteresowanie Konsumentów i Przedsiębiorców rozstrzygnięcie sprawy w drodze mediacji (przeprowadzono ich 6, z których 5 zakończyło się ugodą zawartą między stronami). Mediacja stanowi bowiem bardzo skuteczną formę ugodowego załatwiania sporów.

W roku 2010 jak i w latach poprzednich najczęściej skarg dotyczyło reklamowanego obuwia (64). Rzecznik kontynuowała więc, stałą współpracę z rzeczoznawcą, który dokonywał oceny organoleptycznej obuwia, a wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec Przedsiębiorców.

Rzecznik wszczął 95 postępowań występując pisemnie do Przedsiębiorców. W 51 przypadkach sprawę załatwiono pozytywnie dla Konsumenta, w toku jest 7 spraw, natomiast w 37 przypadkach Przedsiębiorcy nie wzięli zgody na polubowne załatwienie sprawy.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez Rzecznika przedstawia Tabela Nr 2.

Tabela Nr 2:

Wystąpienia do Przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów Konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	29	12	13	4
ubezpieczeniowa	-----	-----	-----	-----
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	1	4	1
remontowo-budowlana	2	1	1	-----
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-----	-----	-----	-----
telekomunikacja (telefon, TV)	9	6	2	1
turystyczno-hotelarska	4	1	2	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1	-----	-----
motoryzacja	-----	-----	-----	-----
pralnicza	-----	-----	-----	-----
timeshare	-----	-----	-----	-----
pocztowa	-----	-----	-----	-----
gastronomiczna	-----	-----	-----	-----
przewozowa	3	1	2	-----
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-----	-----	-----	-----
medyczna	-----	-----	-----	-----
wyposażenie wnętrz	3	1	1	1
pogrzebowa	-----	-----	-----	-----
windykacyjne	-----	-----	-----	-----
inne	1	-----	1	-----
II. Umowy sprzedaży, w tym:	66	39	24	3
obuwie i odzież	48	26	21	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	5	2	-----
sprzęt RTV i AGD (sprzęt	6	3	1	2

telekomunikacyjny)				
komputer i akcesoria komputerowe	-----	-----	-----	-----
motoryzacja	-----	-----	-----	-----
artykuły spożywcze	-----	-----	-----	-----
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-----	-----
zabawki	-----	-----	-----	-----
inne	2	2	-----	-----
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	2	-----	-----

3. Powództwa na rzecz Konsumentów

Konsument, którzy zdecydowali się dochodzić swoich roszczeń w sądzie uzyskali od Rzecznika pomoc w formie przygotowania pozwu i innych pism procesowych koniecznych w trakcie postępowania.

Na skutek negatywnych negocjacji z Przedsiębiorcą, po wyczerpaniu drogi mediacji przez Rzecznika, Konsument informowany był o możliwości dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej. Dlatego też 4 Konsumentów zwróciło się o pomoc w skierowaniu sprawy na drogę postępowania cywilnego przed sądem powszechnym, a 9 do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego.

Tabela Nr 3:

Wytaczanie powództw na rzecz Konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp.	Przedmiot sporu	Ilość powództw ogółem
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----
6.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	9
7.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----

Tabela Nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-----
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-----
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-----
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-----

4. Współdziałanie z UOKiK, organizacjami Inspekcji Handlowej oraz z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony Konsumentów.

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi, współpraca przejawiała się przede wszystkim w stałych kontaktach, wymianie doświadczeń i literatury fachowej.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik otrzymuje sukcesywnie z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz od Stowarzyszenia Konsumentów Polskich broszury, prasę fachową i ulotki, w których zwięźle i w sposób dostępny przedstawiany jest komentarz do przepisów prawa konsumenckiego. Materiały są rozdawane składającym skargi Konsumentom, a także dostępne na specjalnym stojaku pod biurem Rzecznika.

Ponadto Rzecznik odpowiadała na pytania Przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich, a także udostępniała akty prawne, komentarze do ustaw z zakresu prawa konsumenckiego.

III. PODSUMOWANIA I WNIOSKU KOŃCOWE

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony Konsumentów. Ilość skarg składanych do Rzecznika charakteryzuje się stałą tendencją wzrostową, co wskazuje, że instytucja ta jest potrzebna i spełnia swoją rolę.

Kalisz, dnia 29 marca 2011r.