

Zarządzenie Nr 173/2014
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 28 marca 2014r.

w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2013 rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013r., poz. 594 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 2013 rok” stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

załącznik
do zarządzenia Nr 173/2014
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 28 marca 2014r.

SPRAWOZDANIE

**z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu
za 2013 rok**

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	4
II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW	4
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	6
3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	6
4. Powództwa na rzecz konsumentów	6
5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	7
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	7
III. PODSUMOWANIA I WNIOSKU KOŃCOWE.....	7
IV. TABELE.....	8

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania publiczne w zakresie ochrony praw konsumentów działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

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

W strukturze organizacyjnej Urzędu usytuowanie Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Kaliszu.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miejskim w Kaliszu, ul. Kościuszki 1a, III piętro, pok. nr 311, w poniedziałki i czwartki, w godzinach pracy Urzędu.

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez UOKiK, w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu zgodnie z art. 43 ust 1 w/w ustawy, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada prezydentowi do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

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 konsumenckiego 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 konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

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

W okresie sprawozdawczym do Miejskiego Rzecznika Konsumentów wpłynęło 186 spraw wymagających interwencji. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły:

- problemów związanych ze składaniem reklamacji,
- odmowy uznania reklamacji towaru przez przedsiębiorcę,
- przewlekłości postępowania reklamacyjnego,
- załatwiania reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta,
- konsekwencji nie wywiązania się z zawartej umowy,
- różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową,
- prawa odstąpienia od umowy,
- możliwości zwrotu towarów.

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.

Rzecznik udzielała porad i informacji pocztą elektroniczną, telefonicznie, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do biura Rzecznika.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstw oraz umowy zawierane na odległość (29). W kilku tego typu sprawach pomoc Rzecznika polegała na napisaniu dla konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Konsumentami, którzy zawierają tego typu umowy są z reguły osoby starsze i mieszkające samotnie. Umowy te dotyczą przede wszystkim drogich towarów na raty.

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz interpretuje przepisy. Również podejmuje interwencje u przedsiębiorców, przeprowadzając mediacje i sporządzając pisemne wystąpienia.

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

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawia tabela Nr 2.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2013 Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu nie występowała z wnioskami o stanowienie i zmianę przepisów prawa miejscowego.

3. 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. Zgodnie z art. 42 ust. 4 w/w ustawy, przedsiębiorca do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niespełnienie tego obowiązku zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2000zł.

Wystąpienia do przedsiębiorców są podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów.

W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną, wzywa do złożenia wyjaśnień i przedłożenia stosownych dokumentów a także proponuje polubowne zakończenia sporu.

W minionym okresie sprawozdawczym podjęto próbę zakończenia kilku spraw w drodze mediacji (9), bowiem ta forma nadal budzi zainteresowanie konsumentów, których zdaniem kierowanie spraw do sądów jest krokiem ostatecznym.

W roku 2013 jak i w latach poprzednich najczęściej skarg dotyczyło reklamowanego [obuwia \(93\)](#). Rzecznik kontynuowała więc, stałą współpracę z rzeczoznawcą, który dokonywał oceny organoleptycznej obuwia, a wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorców.

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 141 sprawach, wymagających interwencji.

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

4. Powództwa na rzecz konsumentów

W roku 2013 Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta, a jedynie na skutek prośby jednego Klienta przygotowała projekt pozwu.

5. Współdziałanie z UOKiK, organami 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. Rzecznik wystąpiła z wnioskiem do Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie kontroli w dwóch firmach działających na terenie Kalisza. Ponadto organizowane były spotkania z przedstawicielami Inspekcji Handlowej Oddziału w Kaliszu, jak i Federacji Konsumentów, Oddziału w Kaliszu w celu omówienia spraw, które były przedmiotem najbardziej problematycznych skarg konsumenckich i przyjęcia jednakowego toku postępowania.

Rzecznik powiadamiała Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urzędu Komunikacji Elektronicznej o nieprawidłowościach w działalności przedsiębiorców, które wskazują na naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Rzecznik na bieżąco otrzymuje komunikaty z biura prasowego UOKiK, newslettery Europejskiego Centrum Konsumenckiego oraz biuletyn Rzeczników Konsumentów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik spotykała się z uczniami szkół ponadgimnazjalnych i zapoznała młodzież z podstawowymi prawami konsumentów, przybliżyła instytucję Rzecznika oraz wskazała organizacje konsumenckie działające na terenie Miasta.

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 przed 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. Podsumowując kolejny rok pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy stwierdzić, iż świadomości swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu swoich sporów w przedsiębiorcą. Podkreślić należy, iż wielu przedsiębiorców zgadza się z opinią

Rzecznika i gdy faktycznie dochodzi do naruszenia prawa przy załatwianiu reklamacji, przynajmą się do popełnionych błędów i uznają roszczenia konsumentów.

Zatem istotną rolą Rzecznika Konsumentów było i jest, podnoszenie świadomości prawnej konsumentów, co również pokazuje stała tendencja wzrostowa w ilości składanych skarg.

IV. TABELLE

**Tabela Nr 1:
Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy**

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Kalisz
3. PRK / MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Ewa Kawalec
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- ½ etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	2 razy w tygodniu po 8 godzin 1 raz w tygodniu po 4 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba

Tabela Nr 2:

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	29
ubezpieczeniowa	2
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	4
remontowo-budowlana	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	--
telekomunikacja (telefony, TV)	12
turystyczno-hotelarska	3
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	--
motoryzacja	--
pralnicza	--
timeshare	--
pocztowa	--
gastronomiczna	--
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	--
medyczna	--
wyposażenie wnętrz	--
pogrzebowa	--
windykacyjne	--
inne	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	127
obuwie i odzież	101
wyposażenie mieszkania	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6
komputer i akcesoria komputerowe	1
motoryzacja	1
artykuły spożywcze	--
artykuły chemiczne i kosmetyki	--
zabawki	--
inne	14
III. Umowy poza lokalem i na odległość	30

Tabela Nr 3:
Wystąpienia do Przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów Konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	18	8	4	6
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	2	-	-	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	10	7	2	1
turystyczno-hotelarska	3	1	-	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	-	1
edukacyjno/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	2	-	2	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	104	53	33	18
obuwie i odzież	81	45	25	11
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	1	1	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	2	1	2
komputer i akcesoria komputerowe	1	-	1	-
motoryzacja	1	-	-	1
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	13	5	5	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	24	7	5	12