

**Zarządzenie Nr 174/2020
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 25 marca 2020 r.**

w sprawie zaopiniowania „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2019rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019r., poz. 506 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019r., poz. 369 z późn.zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Opiniuję pozytywnie „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2019rok”, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski

Załącznik
do zarządzenia Nr 174/2020
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 25 marca 2020 r.

SPRAWOZDANIE

**z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu
za 2019 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.....	4
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	5
3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	6
4. Powództwa na rzecz konsumentów.....	5
5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	6
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	6
III. PODSUMOWANIA I WNIOSKI KOŃCOWE.....	7
IV. TABELA.....	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. z 2019r., poz. 369 z późn. zm).

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

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miasta Kalisza ul. Kościuszki 1a, pok. nr 13 (parter).

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.

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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 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 wpłynęły 284 sprawy wymagające interwencji. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły:

- 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 rękojmią,
- prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa,
- terminu odstąpienia od w/w umów,
- możliwości zwrotu towarów.

W w/w sprawach wystosowano wystąpienia do przedsiębiorców, bądź udzielono pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową lub w sformułowaniu pism, reklamacji i odwołań do przedsiębiorców.

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

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.

W wyniku udzielonych przez Rzecznika wyjaśnień, omówienia przepisów prawnych dotyczących sprawy lub po zapoznaniu się z opinią biegłego, niektórzy konsumenci rezygnowali z dalszego dochodzenia roszczeń w związku z niezasadnością zgłaszanego żądania.

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.

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawiają tabele Nr 1 i Nr 2.

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

W roku 2019 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 roku 2019 jak i w latach poprzednich dużo skarg dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (114). Rzecznik korzystała więc z pomocy rzeczoznawcy (dot. obuwia), który dokonywał oceny organoleptycznej towaru, a wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorców.

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 254 sprawach, wymagających interwencji.

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

4. Powództwa na rzecz konsumentów

W roku 2019 Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta.

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.

Przy pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu oraz Inspekcji Handlowej Rzecznik zorganizowała XV Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej.

Rzecznik udzielała Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów odpowiedzi na zadane pytania dotyczące nieprawidłowości w działalności przedsiębiorców.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik zorganizowała XV Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej, na szczeblu powiatowym, w której wzięło udział 62 uczniów z 5 szkół ponadstanowych.

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.

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.

W ramach II Kaliskiej Seniorady Rzecznik przeprowadziła wykłady dla Seniorów i mieszkańców Miasta Kalisza.

III. PODSUMOWANIA I WNIOSKI KOŃCOWE

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony konsumentów. Podsumowując kolejny rok pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy stwierdzić, iż świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu swoich sporów z przedsiębiorcą.

Podkreślić należy, że wielu przedsiębiorców zgadza się z opinią Rzecznika i gdy faktycznie dochodzi do naruszenia prawa przy załatwianiu reklamacji, przyznają się do popełnionych błędów i uznają roszczenia konsumentów.

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

Kalisz, dnia 25 marca 2020r.

III . Tabele

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Miasto /Powiat	KALISZ
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	100 482
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	ANNA ZARADNA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
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.	-
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).	-
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.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	6220zł. oraz Wynagrodzenie wg ustawy o pracownikach samorządowych

	USŁUGI:																																		
j	związane z rynkiem nieruchomości																																		
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																		
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia						4																												
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																																		
n	finansowe	20																																	
o	ubezpieczeniowe																																		
p	pocztowe i kurierskie																																		
r	telekomunikacyjne	10	60	30	32	30																													
s	transportowe																																		
t	turystyka i rekreacja																																		
u	sektor energetyczny i wodny	8	58	25	12																														
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																																		
x	edukacyjne																																		
y	inne																																		
	RAZEM																																		
	informacje ogólne																																		
	niekonsumenckie																																		
															1053	razem:													36						

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy		wady towarów nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		RAZEM
	w toku		w toku		w toku		w toku		w toku		
	bez znaczenia na odległość	poza lokalną w toku	bez znaczenia na odległość	poza lokalną w toku	bez znaczenia na odległość	poza lokalną w toku	bez znaczenia na odległość	poza lokalną w toku	bez znaczenia na odległość	poza lokalną w toku	
SPRZEDAŻ:											
art. żywnościowe											
odzież i obuwie			110	4							114
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			4	3							7
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			53	7							60
samochody i środki transportu osobistego											
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące produkty związane z opieką zdrowotną											
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci											
inne		9		7					3	1	18
USŁUGI:											
związane z rynkiem nieruchomości											
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja											
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia			1								1
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu											
finansowe	1	1				3					6
ubezpieczeniowe	1										1
pocztowe i kurierskie				1	1	1					3
telekomunikacyjne	1		1		2	5		1	1		11
transportowe					3			2			5
turystyka i rekreacja			3								3
sektor energetyczny i wodny	1	9			1			2			13
związane z opieką i opieką zdrowotną											
edukacyjne											
inne	1	2	1					1			4
RAZEM											
informacje ogólne											
niekonsumenckie											
	razem:										246

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski