

**Zarządzenie Nr 178/2019**  
**Prezydenta Miasta Kalisza**  
**z dnia 26 marca 2019 r.**

w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2018rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019r., poz. 506) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019r., poz. 339) zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Zatwierdza się „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2018 rok”, 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

# **SPRAWOZDANIE**

## **z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2018 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).

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, 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 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 292 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 2018 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 2018 jak i w latach poprzednich najwięcej skarg dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (139). 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 277 sprawach, wymagających interwencji.

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

#### **4. Powództwa na rzecz konsumentów**

W roku 2018 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. 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.

Przy pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu oraz Inspekcji Handlowej Rzecznik zorganizowała XIV 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 XIV Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej, na szczeblu powiatowym, w której wzięło udział 63 uczniów z 6 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.

### **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. W 2018 roku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu wpłynęło łącznie 303 spraw.

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 2019r.

#### IV. Tabele

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Miasto /Powiat	KALISZ
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	98 306
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.



**Tabela 1.**  
**udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów**

	1.1.osobiście i telefonicznie														razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie														razem								
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne										
	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia		na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																						
art. żywnościowe					10																															10		
odzież i obuwie	10			420	40																															470		
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu				60	60																															120		
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				35	70								20																							135		
samochody i środki transportu osobistego					5																															5		
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																						
produkty związane z opieką zdrowotną																																						
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																																						
inne																																		1 sprawa	1	2	8	12

USŁUGI:																									
j	związane z rynkiem nieruchomości																								
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																								
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				4							4													
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																			1				1	
n	finansowe	20						5				25	1											1	
o	ubezpieczeniowe																				1			1	
p	pocztowe i kurierskie				30							30													
r	telekomunikacyjne	10	60	30	32	20						132	2											2	
s	transportowe																								
t	turystryka i rekreacja																								
u	sektor energetyczny i wodny	8	58	25	12							103													
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																								
x	edukacyjne																								
y	inne												1	1	1						1			4	
	<b>RAZEM</b>																								
	informacje ogólne																								
	niekonsumenckie																								
												1034									razem:			28	

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

	rozwiązanie umowy															RAZEM	
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokale	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokale	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokale	w lokalu	bez znaczenia	na odległość		poza lokale
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
art. żywnościowe																	
odzież i obuwie					138	1											139
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu					10	1											11
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					30	4					2						36
samochody i środki transportu osobistego																	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
produkty związane z opieką zdrowotną																	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
inne			3	3	14	1								1			22
<b>USŁUGI:</b>																	
związane z rynkiem nieruchomości					1												1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					1												1
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
finansowe					4	1								1			6
ubezpieczeniowe					10												10
pocztowe i kurierskie					1												1
telekomunikacyjne	2	1			5	2	1										11
transportowe																	
turystyka i rekreacja					2												2
sektor energetyczny i wodny			1	1	5	2											9
związane z opieką i opieką zdrowotną																	
edukacyjne																	
inne	3	1			10						1	1					16
<b>RAZEM</b>																	
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
	razem:																265