

Zarządzenie Nr 186/2017
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 31 marca 2017r.

w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2016 rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016r., poz. 446 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2017r., poz. 229) zarządza się, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2016 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
/.../
Grzegorz Sapiński

Załącznik
do zarządzenia Nr 186/2017
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 31 marca 2017r.

SPRAWOZDANIE

**z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu
za 2016 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.....	5
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.....	6
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	7
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 2017r., poz. 229). Miejski Rzecznik Konsumentów został powołany uchwałą Rady Miejskiej Kalisza Nr XXII/348/2000 z dnia 29 czerwca 2000r.

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 od 7.30 do 15.30.

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 303 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, przeprowadzono mediację bezpośrednią, 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 2016 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 niektórych spraw w drodze mediacji.

W roku 2016 jak i w latach poprzednich najczęściej skarg dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (155). Rzecznik korzystała więc z pomocy rzeczoznawców, którzy dokonywali oceny organoleptycznej towaru, a wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorców.

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 259 sprawach, wymagających interwencji.

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

4. Powództwa na rzecz konsumentów

W roku 2016 Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta. Natomiast na prośbę klientów przygotowała projekty pozwu (Tabela Nr 3).

5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz z organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumentkimi.

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 konsumentkimi i przyjęcia jednakowego toku postępowania.

Przy pomocy Federacji Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu oraz Inspekcji Handlowej Rzecznik zorganizowała XII Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumentkiej, oraz przygotowała XIII Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumentkiej.

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

Rzecznik jest arbitrem Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wielkopolskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w kadencji 2014-2018.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik przeprowadziła wykłady dla uczniów dwóch szkół ponadgimnazjalnych (ok. 150 osób). Rzecznik zapoznała młodzież z podstawowymi prawami konsumentów, przybliżyła instytucję Rzecznika oraz wskazała organizacje konsumenckie działające na terenie Miasta.

Rzecznik zorganizowała XII Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej, na szczeblu powiatowym, w której wzięło udział 73 uczniów.

Ponadto Rzecznik przeprowadziła wykład dla pensjonariuszy Domu Pomocy Społecznej w Kaliszu oraz dla pracowników hipermarketu Carrefour w Kaliszu.

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 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 2016 roku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu wpłynęło łącznie 315 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.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	77
ubezpieczeniowa	3
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	3
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	18
telekomunikacja (telefony, TV)	31
turystyczno-hotelarska	7
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	1
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	222
obuwie i odzież	155
wyposażenie mieszkania	14
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	24
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	5
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	21
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4

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:	61	26	28	7
ubezpieczeniowa	2	-	2	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	-	1	-
remontowo-budowlana	3	3	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	15	9	4	2
telekomunikacja (telefon, TV)	25	12	12	1
turystyczno-hotelarska	5	-	4	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	-	1
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	-	2	-
medyczna	1	-	1	1
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	5	2	2	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	194	110	81	3
obuwie i odzież	133	83	50	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	13	7	6	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	23	6	17	-
komputer i akcesoria komputerowe	3	1	2	-
motoryzacja	4	-	2	2
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	18	13	4	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	1	3	-

Tabela Nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
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 *	-	-	-	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Kalisz, dnia 30 marca 2017r.

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Grzegorz Sapiński