

**Zarządzenie Nr 214/2018
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 29 marca 2018 r.**

w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2017rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017r., poz. 1875 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 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2017 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 214/2018
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 29 marca 2018 r.

SPRAWOZDANIE

**z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu
za 2017 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 2017r., poz. 229 z późn. zm.). Miejski Rzecznik Konsumentów został powołany uchwałą Rady Miejskiej Kalisza Nr XXII/348/2000 z dnia 29 czerwca 2000r. w sprawie powołania Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

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, pok. nr 13 (parter), 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 274 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 (1.2) i Nr 2., gdzie tylko w tych sprawach Rzecznik prowadziła rejestr skarg.

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

W roku 2017 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 2017 jak i w latach poprzednich najwięcej skarg dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (145). 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 233 sprawach, wymagających interwencji.

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

4. Powództwa na rzecz konsumentów

W roku 2017 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 4).

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

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumentckimi. 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 konsumentckich i przyjęcia jednakowego toku postępowania.

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

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

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

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik zorganizowała XIII Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej, na szczeblu powiatowym, w której wzięło udział 55 uczniów.

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. u

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 2017 roku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu wpłynęło łącznie 274 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 26 marca 2018r.

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	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.	$\frac{1}{2}$ etatu
OTYCZY 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).	DWA RAZY W TYGODNIU PO 8 GODZIN 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 SOSBA
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 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

																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 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	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie				141	4											145
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu				5												5
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				15												15
samochody i środki transportu osobistego				2												2
kosmetyki , środki czyszczące i konserwujące produkty związane z opieką zdrowotną				1												1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne				26	1	1	1									29
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości			1													1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
pojazdów i innych środków transportu																
finansowe													1			1
ubezpieczeniowe								1								1
pocztowe i kurierskie								2								2
telekomunikacyjne	1		1										6			8
transportowe																
turystyka i rekreacja				3												3
sektor energetyczny i wodny			2					3					4	1	1	11
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne			3	1	5											9
RAZEM	1	4	4	198	5	1	7						11	1	1	233
informacje ogólne niekonsumentckie																
	razem:															233

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	współdziałanie z innymi instytucjami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			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	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
wyposażenia wnętrz, urządzenia dom.																
domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki , środki czyszczące i konserwujące produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne															6	6
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
niekonsumenckie																
	razem:															6

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami														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 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	
SPRZEDAŻ:																		
a	art. żywnościowe				1													
b	odzież i obuwie																	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
e	samochody i środki transportu osobistego																	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
g	produkty związane z opieką zdrowotną																	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
i	inne																	
USŁUGI:																		
j	związane z rynkiem nieruchomości																	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
n	finansowe																	
o	ubezpieczeniowe																	
p	pocztowe i kurierskie																	
r	telekomunikacyjne																	
s	transportowe																	
t	turystyka i rekreacja																	
u	sektor energetyczny i wodny																	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	
x	edukacyjne																	
y	inne																	
RAZEM					1												1	
sprawy o ukaranie																		
razem:																1		

Prezydent Miasta Kalisza

/.../

Grzegorz Sapiński