



**Uchwała Nr VI/ 82 /07
Rady Miasta Mysłowice**

z dnia 1 marca 2007 r.

**w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Mysłowicach za 2006 rok”**

Na podstawie art. 12 pkt 11 oraz art. 92 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym /t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm./ w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 7 sierpnia 1998 r. w sprawie utworzenia powiatów /Dz. U. Nr 103, poz. 652 z późn. zm./ oraz art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080/

Rada Miasta Mysłowice

Uchwała:

§ 1.

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach za 2006 rok” stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PREZYDENT RADY
Miasta Mysłowice
[Signature]

RADCA PRAWNY

mgr Bogdan BILUT
ul. Wolności 100

*Załącznik
do Uchwały Nr VI / 82 / 2007 Rady Miasta Mysłowice
z dnia 1 marca 2007 r.*

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYSŁOWICACH
ZA 2006 ROK**

Mysłowice, luty 2007 r.

SPIS TREŚCI

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów	3
II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080/	3
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	3
A. Poradnictwo oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów – charakterystyka i struktura porad	4
B. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich rodzaje, charakterystyka i struktura wystąpień	6
2. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	7
3. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów	8
III. Udział rzecznika w seminariach i konferencjach w 2006 roku	8
IV. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	9
V. Podsumowanie i wnioski końcowe	9

Spis tabel

Tabela Nr 1 - Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad	4
Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów	7

Na podstawie art. 38 ust. 1 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080/ przedkładam Wysokiej Radzie sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za rok 2006.

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Zgodnie z art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080/ zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy /miejski/ rzecznik konsumentów, do zadań którego należy:

- a) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- b) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- c) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- d) współdziałanie w właściwym miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Ponadto do kompetencji rzecznika konsumentów należy także wykonywanie innych zadań określonych w przepisach odrębnych.

Uchwałą Nr LVII/578/2005 z dnia 29 grudnia 2005 r. Rada Miasta Mysłowice utworzyła z dniem 1 stycznia 2006 r. Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów jako jednostką budżetową, przy pomocy której Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W dniu 23 lutego 2006 r. Rada Miasta Mysłowice Uchwałą Nr LXII/608/2006 zatwierdziła natomiast statut Biura.

Do zakresu działania Biura należą sprawy z zakresu ochrony praw konsumentów - mieszkańców miasta Mysłowice. Obecnie kadra Biura liczy trzy osoby.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

W roku 2006 realizacja zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach przedstawiała się następująco:

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

W okresie sprawozdawczym udzielono mieszkańcom miasta Mysłowice 968 porad z zakresu prawa konsumenckiego, z czego większości z nich udzielono mieszkańcom osobiście w Biurze rzecznika. Za pośrednictwem poczty elektronicznej udzielono natomiast 30 porad.

Przeważająca większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na:

- a) sprzedawców, producentów, gwarantów i dystrybutorów, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady towarów, odmawiali przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego czy też nie uznawali reklamacji w oparciu o mało przekonujące opinie specjalistów,

- b) przedsiębiorców i rzemieślników wykonujących usługi w sposób nienależyty,
- c) firmy stosujące umowy, których umowy naruszały obowiązujące przepisy prawa.

Obserwuje się, że coraz częściej konsumenci kontaktują się z rzecznikiem przed złożeniem reklamacji towarów lub usług aby zasięgnąć informacji nt. obowiązujących przepisów prawa w obrocie konsumenckim.

Zakres udzielanej konsumentom pomocy, to przede wszystkim:

A. Poradnictwo oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów – charakterystyka i struktura porad /szczegółowe dane w Tabeli Nr 1/

W roku 2006 na ogólną ilość zgłoszonych spraw, większość z nich zakończyła się udzieleniem porady z zakresu prawa konsumenckiego podczas bezpośredniego kontaktu z konsumentami, co wiązało się z wnikliwym rozpoznaniem i analizą dokumentów w świetle obowiązujących przepisów prawa. W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism, oświadczeń, protokołów reklamacyjnych a także otrzymywali pomoc w sporządzaniu pism w określonej sytuacji prawnej. Wiele z tych spraw zostało załatwione w wyniku natychmiastowego telefonicznego wystąpienia rzecznika do przedsiębiorcy. Porady i konsultacje dotyczyły przede wszystkim: obowiązujących przepisów prawa w zakresie sprzedaży konsumenckiej w związku z ujawnieniem się niezgodności zakupionych towarów konsumpcyjnych z umową, terminów i sposobów składania reklamacji, nierzetelnie wykonanych usług, interpretacji zapisów różnego rodzaju umów itd.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 62,8% z nich dotyczyło umów sprzedaży, głównie obuwia, sprzętu AGD, RTV, komputerów jak również stolarki okiennej oraz drzwi. Reklamowane usługi stanowiły natomiast 30,8% ogółu zgłoszonych zapytań. Do najczęściej występujących należały sprawy dot. usług telekomunikacyjnych, remontowo – budowlanych, ubezpieczeniowych i finansowych. Kilkadziesiąt porad dotyczyło możliwości odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość /głównie za pośrednictwem sieci Internet/.

Tabela Nr 1

Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad

<i>Wyszczególnienie</i>	<i>Ilość</i>	<i>Udział (%)</i>
I. USŁUGI ogółem, w tym:	298	30,8
Bankowe	19	
Finansowe	23	
Ubezpieczeniowe	20	
Telekomunikacyjne	62	
Motoryzacyjne /serwis/	19	
Pocztowe	8	
Turystyczne	14	
Pralnicze	4	

Remontowo – budowlane	35	
Przewozowe	13	
Naprawa sprzętu RTV, AGD, komputerów	4	
Dostawa paliw: energii elektr., gazu	16	
Rozliczanie mediów	16	
Edukacyjne	5	
Medyczne	3	
Optyczne	6	
Foto-video	3	
Gastronomiczne	4	
Mieszkaniowe /najem/	14	
Kosmetyczne, fryzjerskie, krawieckie, szewskie, jubilerskie	5	
Windykacyjne	5	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	607	62,8
Sprzęt AGD, RTV	97	
Odzież	26	
Sprzęt komputerowy	51	
Obuwie	116	
Samochody i art. motoryzacyjne	31	
Zwierzęta	1	
Aparaty telefoniczne	54	
Nieruchomości	5	
Sprzęt fotograficzny, kamery	25	
Stolarka okienna, drzwi	79	
Galanteria skórzana	6	
Meble	19	
Maszyny, urządzenia	20	
Żywność	3	
Materiały budowlane	13	
Sprzęt sportowy	6	
Art. oświetleniowe	2	
Bizuteria	6	
Paliwo	2	
Zabawki	1	
Armatura łazienkowa	8	
Zwroty towarów	36	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	59	6
Urządzenia filtrujące wodę	20	
Urządzenia czyszczące	6	
Stolarka okienna	8	
Bielizna	3	
Usługi telekomunikacyjne	15	
Książki	1	

Garnki	1	
Piecyki gazowe	2	
Perfumy	1	
Sprzęt komputerowy	2	
IV. REKLAMA WPROWADZAJĄCA W BŁĄD + UCIAŹLIWA REKLAMA	4	0,4
RAZEM	968	100

B. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich – rodzaje, charakterystyka i struktura wystąpień /szczegółowe dane w Tabeli Nr 2/

W zależności od wagi charakteru problemu sprawy konsumenckie były załatwiane w Biurze rzecznika poprzez udzielenie porady prawnej, inne przez przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą i natychmiastowe wyjaśnienie i załatwienie sprawy, jeszcze inne przez pisemną interwencję w celu ugodowego załatwienia sporu.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2.

W imieniu 145 konsumentów rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców, z czego w 100 przypadkach udało się uzyskać ofertę zmierzającą do polubownego załatwienia sporu i zadośćuczynienia zgłoszonym przez konsumentów roszczeniom. W wielu przypadkach wielokrotnie podejmowałam polemikę z przedsiębiorcą, niezgadzając się z przedstawionymi wyjaśnieniami. Odnośnie struktury pisemnych wystąpień, 29 z nich dotyczyło usług, wśród których dominowało nierzetelne wykonanie usług telekomunikacyjnych przez operatorów natomiast w 112 przypadkach wystąpienia dotyczyły umów kupna – sprzedaży towarów konsumpcyjnych, do których w przeważającej części należało obuwie, sprzęt AGD, RTV oraz stolarka okienna i drzwi. Zaledwie 3 wystąpienia związane były z odstąpieniem od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, natomiast jedno wystąpienie dotyczyło czynów nieuczciwej konkurencji w zakresie nieuczciwej reklamy.

Zgodnie z art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niestety, w praktyce przedsiębiorcy nie zawsze, pomimo ponagleń udzielają odpowiedzi na wystąpienia dlatego w okresie sprawozdawczym rzecznik skorzystał z uprawnienia wystąpienia do Sądu Rejonowego z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorców grzywną, w związku z naruszeniem obowiązku udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia.

Na wniosek rzecznika Sąd Rejonowy w Mysłowicach – Wydział VI Grodzki ds. Karnych i Wykroczeniowych wydał wyroki nakazowe i ukarał trzech przedsiębiorców karą grzywny za wykroczenie z art. 106a ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Tabela Nr 2**Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów**

Wyszczególnienie	Ogólna ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I USŁUGI ogółem, w tym:	29	13	11	5
telekomunikacyjne	9	7	2	-
remontowo – budowlane	3	1	1	1
pralnicze	1	-	-	1
przewozowe	4	3	-	1
ubezpieczeniowe	3	1	-	2
fotograficzne	1	1	-	-
naprawy samochodowe	1	-	1	-
naprawa sprzętu AGD, RTV	2	-	2	-
turystyczne	4	-	4	-
finansowe	1	-	1	-
II UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	112	84	22	6
obuwie	46	38	5	3
sprzęt AGD, RTV	7	6	1	-
stolarka okienna, drzwiowa	20	15	3	2
odzież	2	1	1	-
aparaty fotograficzne, kamery	3	1	2	-
meble	4	4	-	-
armatura łazienkowa	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz /rolety, panele podłogowe, kafelki/, farby/	1	1	-	-
materiały budowlane	2	2	-	-
media	5	3	2	-
samochody	1	-	1	-
piece, kotły c.o.	1	1	-	-
galanteria skórzana	3	1	1	1
maszyny i urządzenia	2	2	-	-
sprzęt sportowy	2	1	1	-
media /prąd, gaz, woda/	1	-	1	-
aparaty telefoniczne	8	5	3	-
sprzęt komputerowy	3	2	1	-
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	3	2	-	1
IV. NIEUCZCIWA REKLAMA	1	1	-	-
RAZEM	145	100	33	12

2. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne lub inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami

sądowymi oraz także w sprawach, w których przedsiębiorcy wyrażali zgodę na rozstrzygnięcie istniejącego między stronami sporu przed Polubownym Sądem Konsumenckim - głównie w Katowicach. Rzecznik konsumentów przygotowywał i pomagał sporządzać niezbędne w tym celu pozwody i zapisy na sąd polubowny. W 2006 roku rzecznik sporządził 18 pozwów, z których 10 skierowano do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Katowicach, 1 do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Warszawie, 1 do Sądu Rejonowego w Katowicach, 1 do Sądu Rejonowego w Sosnowcu, 1 do Sądu Rejonowego w Raciborzu oraz 4 do Sądu Rejonowego w Mysłowicach.

Spośród w/w spraw, jedna została już zakończona - na korzyść konsumentki - wydaniem przez Sąd Rejonowy w Mysłowicach nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym.

Ponadto w jednym przypadku rzecznik wytoczył powództwo na rzecz konsumenta i skierował do Sądu Rejonowego w Mysłowicach pozew o zapłatę kwoty 3.750 zł. Sprawa została zakończona w listopadzie 2006 r. wydaniem przez Sąd Rejonowy w Mysłowicach Wydział VII Grodzki ds. Cywilnych nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym.

3. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Regulacji Energetyki oraz Inspekcja Handlowa zaopatrują rzecznika w specjalistyczne czasopisma /biuletyny/, broszury, ulotki i informatory. Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów w zakresie nieprawidłowego oznakowania towarów oraz prowadzeniu działań reklamowo – marketingowych, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania wprowadzającej w błąd reklamy, rzecznik zwracał się do Inspekcji Handlowej oraz Delegatury UOKiK w Katowicach o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości.

III. Udział rzecznika w seminariach i konferencjach w 2006 roku

W omawianym okresie wzięłam udział w następujących szkoleniach i spotkaniach konsultacyjnych:

- szkolenie dla rzeczników konsumentów nt. „Wzmocnienia polityki ochrony konsumentów-część I” organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, które odbyło się w Katowicach w dniach 20 – 21 lutego 2006 r.,
- konferencja zorganizowana z okazji Światowego Dnia Konsumenta przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w dniu 13 marca 2006r. pn. „Bezpieczne zakupy i aukcje internetowe”,
- spotkanie organizowane przez Telekomunikację Polską w Katowicach w dniu 19 maja 2006r. dot. nowej oferty usługowo-produktowej oraz problematyki związanej z obsługą konsumentów,

- szkolenie dot. obsługi aplikacji bazodanowej pn. „Skargi konsumenckie w Polsce” w ramach projektu Phare „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” realizowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- szkolenie dla rzeczników konsumentów nt. „Wzmocnienia polityki ochrony konsumentów- część II” organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, które odbyło się w Katowicach w dniach 13-14 lipiec 2006r.,
- spotkanie organizowane przez Telekomunikację Polską w Katowicach w dniu 20 października 2006r. dot. obsługi konsumentów związanej wprowadzeniem zmian w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- konferencja pn. „Konsument europejski na międzynarodowym rynku turystycznym” organizowana przez Wydział Turystyki i Promocji Zdrowia Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej w Katowicach oraz Departament Turystyki Ministerstwa Gospodarki i Pracy, które odbyło się w Katowicach w dniu 17 listopada 2006 r..

Wszystkie szkolenia były bezpłatne.

IV. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. W roku 2006 r. rzecznik przeprowadził szkolenia w formie wykładu interaktywnego dla młodzieży szkół ponadpodstawowych w szkołach, w których nauczyciele wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj. w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 i 2. Dodatkowo przekazano materiały szkoleniowe nauczycielom przedmiotów zawodowych celem przeprowadzenia zajęć w zakresie praktycznych umiejętności analizy informacji konsumenckich i reklamowych. Przekazane materiały posłużyły nauczycielom do przeprowadzenia samodzielnych lekcji w ramach programu wychowawczego, bądź w formie tematycznej, uwzględnionej na przedmiotach zawodowych lub lekcjach przedsiębiorczości.

Ponadto rzecznik przeprowadził szkolenie z zakresu podstawowych praw konsumenckich dla członków Rady Osiedla Brzezinka.

V. Podsumowanie i wnioski końcowe

Z analizy sprawozdania jak również z mojej dotychczasowej /prawie 4 - letniej praktyki/ wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów ze strony samych bezpośrednio zainteresowanych stale wzrasta. Zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem kilkuletniej działalności instytucji rzecznika konsumentów, jak również podejmowanych przez rzecznika działań propagujących prawa konsumentów i uświadamiających konsumentom potrzebę ochrony ich praw.

Zapewniam, że rzecznik nadal będzie starał się sumiennie i na dobrym poziomie pełnić swoje obowiązki, służyć społeczności miasta i umacniać jego zaufanie do organów samorządu oraz podnosić znajomość przepisów prawa w tej jednej z ważniejszych i codziennie nas dotykających dziedzin życia.

