Uchwała nr 0150/ 834 / 2002
Rady Miasta Tychy z dnia 27 marca 2002 roku

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach za rok 2001.

Na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591), oraz art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592), w związku z art. 38 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2001 r. (Dz. U. Nr 122, poz. 1319) na wniosek Zarządu Miasta, po zaopiniowaniu przez Komisję Spraw Socjalnych i Porządku Publicznego,
Rada Miasta Tychy

uchwala, co następuje:

§ 1

Zatwierdzić roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach za rok 2001, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§2

Przekazać sprawozdanie właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§3

Odpowiedzialnym za wykonanie uchwały jest Prezydent Miasta.

§4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

RADA MIASTA
TYCHY

PRZEWODNICZĄCY RADY
MIASTA TYCHY
Marek Niedbał

Nr 0150/ 834 / 2002
Rady Miasta Tychy
z dnia 27 marca 2002r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TYCHACH ZA OKRES 01.01– 31.12.2001 ROKU

Zobligowana przepisem art. 38.1. Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 roku do złożenia rocznego sprawozdania ze swojej działalności Radzie Miasta Tychy, przedkładam co następuje:

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

1. *Umocowanie prawne oraz zakres obowiązków Miejskiego /Powiatowego/ Rzecznika Konsumentów reguluje Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319).*

Zgodnie z przepisem art. 37 tejże ustawy do podstawowych obowiązków i uprawnień rzecznika należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Sanepidem oraz organizacjami konsumenckimi,
- możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania,
- realizacja zadań samorządu z zakresu ochrony interesów konsumentów, w szczególności poprzez wprowadzenie wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- wykonywanie innych zadań, określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

2. *Podstawowym narzędziem rzecznika, służącym do ochrony interesów konsumenta, są następujące akty prawne*:

- Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów,
- Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
- Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów, Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 30.05.1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów,
- Kodeks Cywilny, Kodeks Postępowania Cywilnego oraz akty wykonawcze i orzecznictwo Sądu Najwyższego.

3. *Struktura Biura Rzecznika.*

W Biurze, oprócz rzecznika, od marca 2001r. zatrudniony jest na stażu pracownik z wykształceniem licencjackim po kierunku Zarządzanie i Marketing.

RADA MIASTA
TYCHY

II. Realizacja zadań wynikających z Ustawy z dnia 15. 12. 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. Struktura wniesionych do rzecznika spraw konsumenckich

W ciągu 2001 roku do biura rzecznika wpłynęło 1556 spraw konsumenckich (wzrost o 110% w stosunku do roku 2000). Ich struktura przedstawiona została w **tabeli nr1-str.6.**

Przytłaczająca większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na:

- sprzedawców, producentów, dystrybutorów, itp. uchylających się od odpowiedzialności za wady nabytych przez konsumentów towarów,
- przedsiębiorców i rzemieślników wykonujących nieterminowo lub nierzetelnie usługi,
- firmy stosujące czyny nieuczciwej reklamy; w szczególności reklamy sprzecznej z prawem, dobrymi obyczajami, wprowadzającymi konsumentów w błąd lub mogącymi wpływać na ich decyzje odnośnie nabycia określonego towaru lub usługi.

2. Charakterystyka udzielonej konsumentom pomocy prawnej

Pomijając omówione w następnym punkcie zaangażowanie rzecznika w wytaczaniu powództw sądowych, udzieloną konsumentom pomoc prawną można podzielić na:

a) Poradnictwo oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
Dotyczyło to ok. 45% zgłoszonych spraw konsumenckich, które zakończyły się udzieleniem zainteresowanym informacji lub porady drogą telefoniczną a także bezpośrednio w biurze rzecznika.
Udzielane przez biuro rzecznika porady i wyjaśnienia dotyczyły m.in.: podstaw prawnych roszczeń z tytułu nabycia wadliwych towarów lub nierzetelnie wykonanych usług; różnicy między gwarancją i rękojmią; zakresu stosowania tych uprawnień wobec rzeczy oznaczonych co do gatunku oraz co do tożsamości; możliwości i konsekwencji wyboru poszczególnych uprawnień; terminów i sposobów składania oraz rozpatrywania reklamacji, interpretacji zapisów różnego rodzaju umów, itp.

b) Zaawansowaną, specjalistyczną pomoc prawną (dotyczyło ok. 55% spraw konsumenckich), wymagającą m.in.:

- rozpoznania i kwalifikacji prawnej roszczeń konsumentów w zakresie umów kupna-sprzedaży, umów o dzieło, umów o kredyt, usług turystycznych, umów konsumenckich związanych ze świadczeniami promocyjnymi, usług medycznych, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i zawieranych na odległość, czynów nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy, budowy przyłączy gazowych, energetycznych i zasad wykonania zobowiązań oraz skutków ich niewykonania (odszkodowania),
Rozpatrzenie tego rodzaju spraw było szczególnie czasochłonne, gdyż wymagało najczęściej dokonania żmudnej analizy umowy (często kilkustronicowej, sporządzonej w sposób zawiły, nieprzejrzysty), a następnie stwierdzenia, czy zapisy umowy są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, a następnie wydania opinii czy roszczenia konsumenta są uzasadnione.

- pomocy w sporządzeniu pism reklamacyjnych lub odwołań od decyzji odrzucających roszczenia konsumentów **(291 przypadków)**.

RADA MIASTA
TYCHY

- kontaktów telefonicznych z przedsiębiorcami (sprzedawcami, producentami, itd.) w spornych sprawach konsumenckich, celem uzyskania w możliwie krótkim czasie stosownych wyjaśnień,

- pisemnego występowania do przedsiębiorców (czasem wielokrotnego) o zaniechanie stosowania niedozwolonych praktyk, zwracania uwagi na naruszenie określonych przepisów prawa, sporządzanie wezwań przedsądowych, itp. **(175 przypadków)**,

- mediacji z przedsiębiorcami w celu polubownego uznania roszczeń konsumentów **(214 przypadków)**.

3. *Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.*

W 55 sprawach, w których nie udało się doprowadzić do wyegzekwowania roszczeń w trybie mediacyjnym lub upominawczym, konsumenci wnieśli pozwy do Sądu Powszechnego, a w przypadkach zgody przedsiębiorców – do Konsumenckich Sądów Polubownych.

- Z uwagi na wymogi formalne i specyfikę sporządzania pozwów do Sądu Powszechnego na specjalnych formularzach urzędowych oraz wg określonego wzoru do Sądu Polubownego, wymagało to doświadczenia, którego trudno było oczekiwać od nieobeznanego z prawem konsumenta. Stąd wszystkie pozwy do Sądu Powszechnego przygotowywane były przez rzecznika. Jedynie kilka pozwów do Sądu Polubownego sporządzonych zostało przez konsumentów z pomocą biura rzecznika.
  Struktura wniesionych w opisany wyżej sposób spraw sądowych przedstawiona została w tabeli nr 2-str.6.
- Jak dotąd w 36 rozpatrzonych przez sądy sprawach, w które byłam zaangażowana, zapadły wyroki na korzyść konsumentów. W pięciu sprawach nie zostałam poinformowana o orzeczeniach sądów, a 14 spraw nie zostało jeszcze rozpatrzonych.
  W kilku przypadkach uczestniczyłam też na wniosek konsumenta w rozprawach, udzielając sądowi stosownych wyjaśnień w prowadzonych przeze mnie sprawach.

4. ***Współpraca z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej, oraz innymi instytucjami.***

Wychodząc z założenia, że rozstrzygnięcie sprawy przez sąd jest ostatecznością, tam gdzie było to uzasadnione, np. przy notorycznym łamaniu prawa przez przedsiębiorcę, zwracałam się pisemnie o pomoc do Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowych i ich delegatur, o wszczęcie postępowania administracyjnego w ramach swoich uprawnień, tj. przeprowadzenia kontroli, nałożenia grzywny, itp. W przypadkach uchylania się przedsiębiorców od wystawienia faktury i rozliczenia się z konsumentem występowałam do Urzędów Skarbowych.
Współpracę w tym zakresie oceniam bardzo pozytywnie, gdyż w wielu przypadkach, dzięki interwencji wymienionych organów, wiele trudnych spraw zostało załatwionych na korzyść konsumenta bez procesu sądowego.

Bardzo pozytywnie oceniam też współpracę z miejscowym Inspektoratem SANEPID-u oraz Inspekcją Handlową w Katowicach, gdyż dzięki kontrolom - w ramach przypisanych tym instytucjom uprawnień - usuniętych zostało wiele nieprawidłowości we wskazanych przez konsumentów placówkach handlowych.

RADA MIASTA
TYCHY

Znaczne trudności napotykałam w sprawach dotyczących transakcji zawieranych na lokalnych targowiskach, jak choćby ustalenie danych personalnych nierzetelnego kupca. W każdej takiej sytuacji korzystałam z pomocy Zarządcy targowiska i Straży Miejskiej, co umożliwiało mi niejednokrotnie podjęcie stosownych działań na rzecz konsumenta.

Szczególnie cenię współpracę z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, gdyż zawsze mogłam liczyć na merytoryczną pomoc w rozwiązywaniu trudnych i złożonych spraw konsumenckich.
Dużą pomocą w pracy rzecznika są też orzeczenia SN, interpretacje, opinie, itd., publikowane w Biuletynach Stowarzyszenia Konsumentów Polskich na zlecenie UOKiK.

5. *Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.*

W ramach szeroko rozumianych działań edukacyjnych w zakresie praw konsumenckich prowadziłam poradnictwo na łamach prasy lokalnej, której redaktorzy nieodpłatnie udostępniali mi miejsca na publikacje. Szczególnie dobrze układała się współpraca z Dziennikiem Zachodnim, za co wdzięczna jestem Panu Bogdanowi Prejsowi - redaktorowi lokalnego wydania tej gazety, gdzie w okresie sprawozdawczym opublikowałam 17 artykułów z cyklu „Poradnik Konsumenta".
W 2001r. na łamach prasy lokalnej udzieliłam też kilkunastu wywiadów w sprawach dotyczących praw konsumentów.

Na wniosek Dyrektorów Zespołów Szkół Zawodowych nr 2 oraz Szkół Ekonomicznych i Medycznych przeprowadziłam w wybranych przez nich klasach zajęcia na temat ochrony praw konsumenta. Podczas zajęć rozdawane były materiały propagujące podstawowe zagadnienia w tym zakresie.

6. *Podsumowanie.*

Wzrastająca liczba rejestrowanych w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów spraw (odpowiednio 498, 740 i 1556 w latach 1999, 2000 i 2001) upoważniają do sformułowania pewnych opinii, ocen oraz wniosków dotyczących sytuacji na naszym rynku lokalnym, w tym relacji występujących między konsumentami i przedsiębiorcami.

Ilość zgłoszonych w 2001r. skarg konsumentów mogłaby wskazywać na nasilanie się zjawisk negatywnych: pogarszania się jakości oferowanych towarów i usług, stosowania przez handlowców niedozwolonych prawem praktyk, wynikających z braku wiedzy na temat prawa konsumenckiego, czy też ze zwykłej nieuczciwości.

Tak może być w istocie, lecz w mojej ocenie, zwiększająca się systematycznie liczba skarg świadczy raczej o wzroście świadomości konsumentów.
Konsumenci coraz częściej nie godzą się na to, że przedsiębiorca uchyla się od odpowiedzialności za złą jakość towaru czy usługi, niezależnie od ceny jaką zapłacili.
Wzrost aktywności konsumentów prowadzi do wyeliminowania patologii rynkowej, której przyczynę należy upatrywać m.in. w nieznajomości i ignorowaniu obowiązujących przepisów prawa przez niektórych przedsiębiorców, nastawionych często na osiągnięcie zysku kosztem konsumenta.

W eliminacji tych negatywnych zjawisk niezbędne jest, by konsumenci jeszcze częściej niż dotąd, decydowali się dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej, gdy wyczerpane zostaną możliwości załatwienia sporu w sposób polubowny.

RADA MIASTA
TYCHY

Swoje przekonanie opieram na zauważonej w 2001r. zmianie reakcji przedsiębiorców, którzy wcześniej notorycznie uchylali się od respektowania praw konsumenckich ignorując pisemne wezwania rzecznika. Większość z nich, po przegranych sprawach sądowych, diametralnie zmieniła swój stosunek zarówno do składających reklamacje konsumentów, jak i do instytucji rzecznika.

Oczywiście powyższa opinia odnośnie niewłaściwych zachowań przedsiębiorców nie dotyczy wszystkich. W swojej praktyce spotykam się też z przypadkami, że przedsiębiorcy proszą o wskazanie obowiązujących przepisów i ich interpretację. W każdym takim przypadku udzielam im informacji i wyjaśnień, gdyż sądzę, że taki przedsiębiorca będzie postępował zgodnie z prawem.

Kończąc podsumowanie chciałabym się podzielić jeszcze jedną uwagą.
W swojej działalności spotykam się niestety dość często z oczekującymi pomocy rzecznika konsumentami, którzy ponieśli szkodę po zawarciu niekorzystnej dla siebie umowy bez jej przeczytania (oparli się jedynie na nierzetelnych informacjach drugiej strony umowy), w wyniku przekazania zaliczki bez pokwitowania, podpisania protokołu odbioru i zapłaty za przesyłkę bez sprawdzenia jej zawartości, itp. Są to sprawy z prawnego punktu widzenia beznadziejne. Tylko nieliczne z nich udaje się załatwić w drodze mediacji. Świadczy to jednak, że jeszcze znaczna część naszego społeczeństwa nie ma świadomości, iż w obecnych warunkach tak wiele zależy od nas samych.
Uważam, że jest to problem, który wymaga poszukiwania nowych form prowadzenia szeroko rozumianej edukacji konsumenckiej, co traktuję jako wyzwanie w dalszej swej działalności.

Na zakończenie chciałabym wyrazić swoją wdzięczność Zarządowi Miasta za zdecydowaną poprawę warunków obsługi konsumentów oraz pracy rzecznika, przez przydzielenie Biuru Rzecznika dwóch pomieszczeń wraz z niezbędnym wyposażeniem.

RADA MIASTA
TYCHY

Miejski Rzecznik Konsumentów w Tychach
mgr Danuta Kępka

Tab.1 Wykaz oraz struktura wniesionych do rzecznika spraw konsumenckich

Wyszczególnienie	Ogółem	Sprawy zakończone udzieleniem porady praw.	Sprawy załatwione pozytywnie	Sprawy niezałatwione*)	Sprawy w toku
1. Dotyczące umów kupna-sprzedaży, w tym:	1157	526	540	71	20
- artykułów AGD i sprzętu RTV	226	82	136	5	3
- odzieży i galanterii	117	57	53	4	3
- obuwia	355	151	176	21	7
- sprzętu komputerowego	68	27	33	6	2
- mebli i wyposażenia wnętrz	171	78	83	9	1
- okien i drzwi	25	15	9	0	1
- samochodów i artykułów motoryzacyjnych	32	12	11	7	2
- artykułów spożywczych	65	52	12	1	0
- innych towarów	98	52	27	18	1
2. Dotyczące usług, w tym:	305	130	126	36	13
- bankowych	55	33	17	4	1
- remontowo-budowlanych	18	8	6	2	2
- montażu okien i drzwi	41	11	27	0	3
- stolarskich	15	6	6	2	1
- pralniczych	42	13	22	5	2
- turystycznych	25	7	14	4	0
- medycznych	3	0	3	0	0
- motoryzacyjnych	25	13	8	3	1
- ubezpieczeniowych	3	1	2	0	0
- telekomunikacyjnych	20	9	7	3	1
- telewizji kablowej	11	6	3	1	1
- kamieniarskich	5	1	2	1	1
- innych	42	22	9	11	0
3. Inne, w tym dotyczące:	94	50	21	13	10
- sprzedaży poza lokalem przedsięb. i na odległ.	31	17	9	3	2
- sprzedaży komisowej	3	2	1	0	0
- uczestnictwa w systemie argentyńskim	32	14	2	10	6
- czynów nieuczciwej konkurencji	28	17	9	0	2
Razem	1556	706	687	120	43

*) dotyczy głównie spraw, w których konsumenci nie zdecydowali się na drogę sądową

Tab.2 Wykaz oraz struktura wniesionych przy udziale rzecznika pozwów sądowych

Wyszczególnienie	Ogółem	Sprawy wygrane	Sprawy przegrane	Sprawy w toku
1. Dotyczące umów kupna-sprzedaży, w tym:	47	30	0	12
- sprzętu AGD	3	1	0	2
- odzieży	3	1	0	2
- obuwia	26	15*)	0	6
- mebli	12	11	0	1
- okien	2	1	0	1
- urządzenia do czyszczenia srebra	1	1	0	0
2. Dotyczące usług, w tym:	8	6	0	2
- pralniczych	6	4	0	2
- montażu drzwi	1	1	0	0
- montażu okien	1	1	0	0
Razem	55	36	0	14

*) w pięciu przypadkach konsumenci nie poinformowali o zapadłym orzeczeniu